

TARTU ÜLIKOOL  
Pärnu kolledž  
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Hille Rao

# **SOTSIAALTÖÖ SUPERVISIOONI TÕHUSUS PÄEVAKESKUS KÄO NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: PhD Tiiu Kamdron  
Kaasjuhendaja: Triin Vana

Pärnu 2015

## SISUKORD

Sissejuhatus.....	3
1. Sotsiaaltöö supervisiooni teoreetiline käsitlus.....	5
1.1 Sotsiaaltöö supervisiooni mõiste ja funktsioonid.....	6
1.2 Sotsiaaltöö supervisiooni erinevad vormid.....	12
1.3 Asutusesisene supervisioon ehk tööjuhendamine.....	15
1.4 Supervisiooni protsess.....	17
1.5 Superviisori roll ja pädevus.....	19
1.6 Sotsiaaltöö supervisiooni hetkeseis Eestis.....	22
2. Uuring sotsiaaltöö supervisiooni tõhususest Päevakeskuses Käo.....	24
2.1 Päevakeskusest Käo üldiselt.....	24
2.1.1 Sotsiaaltöö supervisioon Päevakeskuses Käo.....	25
2.2 Uurimiseesmärk ja –küsimused.....	26
2.3 Uurimismeetod, läbiviimine ja valimi kirjeldus.....	27
2.4 Uurimistulemuste analüüs ja arutelu.....	29
2.4.1 Probleemide esinemise sagedus ja probleemsed teemad sotsiaaltöö spetsialistide jaoks.....	29
2.4.2 Kogemused ja eelistused sotsiaaltöö supervisiooni osas.....	31
2.4.3 Sotsiaaltöö supervisiooni tõhusus tööalase toetusvormina.....	33
2.4.4 Sotsiaaltöö spetsialistide hinnang erinevate supervisiooni vormide tõhususele.....	35
2.4.5 Sotsiaaltöö spetsialistide ettepanekud sotsiaaltöö supervisiooni tõhustamiseks Päevakeskuses Käo.....	36
Kokkuvõte.....	38
Viidatud allikad.....	40
Lisad.....	44
Lisa 1. Intervjuu küsimused sotsiaaltöö spetsialistile.....	44
Lisa 2. Päevakeskus Käo struktuur.....	48
Summary.....	49

## SISSEJUHATUS

Käesoleva lõputöö teema on "Sotsiaaltöö supervisiooni tõhusus Päevakeskus Kāo näitel." Sotsiaaltöö valdkonnas on alati kesksel kohal inimene, olgu selleks siis teenusesaaja või töötaja. Antud lõputöö autor soovib pöörata tähelepanu just sotsiaalalaspetsialistide tööalase toimetuleku toetamisele ja selle parandamisele. Sotsiaaltöö valdkond on pidevas muutumises tänu ühiskonnas toimuvatele muutustele ja arengule. Sellest tulenevalt nõutakse ka töötajatelt laialdaste teadmiste ja oskuste valdamist ning tööalast pädevust. Sotsiaalalaspetsialisti tööülesannete hulka kuulub kiirete ja täpsete otsuste langetamine, mis otseselt puudutavad teenusesaajate ehk klientide heaolu. Vastutav töö on aga väga kurnav ning seetõttu vajavad töötajad oma tööalase võimekuse säilitamiseks ja tõstmiseks sotsiaaltöö supervisiooni ehk tööjuhendamist. Antud teema on aktuaalne, sest sotsiaalvaldkonna spetsialistide töö on pingeterohke ja vastutusrikas ning seetõttu on oluline mõista, kuidas saaks spetsialiste kõige tõhusamalt tööalaselt toetada. Kogemused, väärtused ja identiteet mõjutavad suurel määral meie poolt tehtavaid otsuseid. Seega on väga oluline arendada eneseteadvust. Läbi sotsiaaltöö supervisiooni on töötajal võimalik tõsta teadlikkust iseendast, oma võimetest ja oskustest, mida on tulevikus võimalik ära kasutada oma töös.

Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada sotsiaaltöö supervisiooni kui tööalase toetusvormi tõhusus Päevakeskuses Kāo töötavate sotsiaaltöö spetsialistide näitel.

Lõputöö eesmärgi täitmiseks püstitab autor endale järgnevad uurimisülesanded:

- töö teoreetilises osas uurida ja kirjeldada teoreetilisi käsitlusi sotsiaaltöö supervisioonist;
- anda ülevaade supervisioonist Päevakeskuses Kāo;
- koostada intervjuude kava ja küsimustik supervisiooni tõhususe uurimiseks, koguda andmeid ja neid analüüsida;

- teha järeldusi ning anda soovitusi sotsiaaltöö spetsialistidele suunatud supervisiooni tõhustamiseks.

Käesoleva lõputöö koostamisel on kasutatud nii eesti- kui võõrkeelset erialakirjandust, teadusartikleid, lõputöid ja internetiallikaid.

Käesolev töö põhineb kvalitatiivsel uurimismeetodil. Andmekogumismeetodina kasutatakse poolstruktureeritud intervjuud. Respondentideks on sotsiaalala spetsialistid, kes tegelevad igapäevaselt klienditööga.

Lõputöö jaguneb kaheks peatükiks, mis omakorda on jagatud alapeatükkideks. Esimene peatükk vaatab sotsiaaltöö supervisiooni teoreetilist käsitlust erialakirjanduses. Antakse ülevaade supervisiooni definitsioonidest, tutvustatakse erinevaid supervisiooni funktsioone ja vorme. Teises peatükis kirjeldatakse uurimisküsimusi, -metoodikat, eesmärgi, analüüsitakse saadud tulemusi, tehakse järeldusi ja ettepanekuid. Kuna uurimustöö teostati Päevakeskus Käo näitel, antakse lühiülevaade antud asutusest.

Lõputöö on vormistatud võttes aluseks Tartu Ülikooli Pärnu kolledži üliõpilaste kirjalike tööde metoodilise juhendi.

Lõputöö käigus saadud tulemusi on võimalik kasutada eelkõige Päevakeskus Käo töötajate toimetuleku toetamise parandamiseks. Samuti võib käesolevat tööd kasutada õppematerjalina sotsiaaltöö erialal.

Lõputöö autor tänab töö koostamisele kaasaaitamises ja hea koostöö eest juhendajat Tiitu Kamdroni, kaasjuhendajat Triin Vana ning uuringus osalenud respondente.

Töös kasutatavad mõisted:

**Superviseeritav** – supervisiooni protsessis superviisori poolt juhendatav isik.

**Jõustamine** - jõustamise eesmärk on aidata inimestel saavutada kontroll oma elu üle, märgata ja tunnustada inimeste püüdlusi, võimalusi, andeid, võimeid, kompetentsi, elus edasiviivaid väärtusi ja tulevikuplaane ning anda inimestele võimalus proovida lahendada ise oma eluolukord (Narusson 2006: 6-11).

# 1. SOTSIAALTÖÖ SUPERVISIOONI TEOREETILINE KÄSITLUS

Supervisiooni peetakse väga mitmetahuliseks ja arenevaks valdkonnaks, mis on ajalooliselt sama vana kui sotsiaaltöö ning mida on raske lühidalt ja üheselt määratleda. Vastavalt käsitlemise vaatenurgale rõhutatakse ühtesid või teisi supervisiooni külgi. Sotsiaaltöö supervisiooni defineerimiseks kasutatakse enamasti kolme lähenemisviisi: normatiivne, empiiriline ja pragmaatiline. (Tsui 2005: 11)

Normatiivse lähenemisviisi korral otsitakse standardeid, millest ideaalne supervisioon peaks lähtuma. See otsib vastust küsimustele: milline peaks see protsess olema ja mida peaks superviisor tegema. Supervisiooni üldtunnustatud vahetuks eesmärgiks on töötajate tõhususe tõstmine, pakkudes neile head töökeskkonda, erialateadmisi, tööoskusi ja emotsionaalset tuge. Samas tuleb hoida meeles lõppeesmärk, milleks on teenusesaajate varustamine efektiivsete teenustega. Normatiivne lähenemisviis aitab esile tõsta ideid ja ideaale, mille poole läbi supervisiooni püüeldakse. Samas võib see ka peegeldada igapäevast praktikat. (Selg 2006: 10-11)

Empiirilise mudeli puhul otsivad teoreetikud vastust küsimustele: mis supervisiooni ajal toimub, mida teeb superviisor jms. Uuringute kaudu kogutakse andmeid sotsiaaltöö superviisorite rollide, käitumise ja tööstiilide kohta. M. Tsui (2005: 12-13) leiab oma raamatus, et üheselt võetavat uuringut sotsiaaltöö supervisiooni kohta ei ole veel suudetud koostada ning selleni on teoreetikutel pikk tee käia.

Pragmaatiline lähenemisviis ei keskendu ametliku sotsiaaltöö supervisiooni mõiste defineerimisele, vaid selle korral tegeletakse supervisiooni funktsioonide määratlemise ja superviisorile otseste tööjuhiste väljatöötamisega, võttes aluseks praktilised vajadused. Eesmärgiks on leida tasakaal erinevate funktsioonide vahel. Näiteks juhtiva/juhendava, hariva ja toetava vahel. (*Ibid.*: 13-14)

Sotsiaaltöö supervisiooni korral võib olla tegemist asutusesisese tööjuhendamise või väljastpoolt tuleva supervisiooniga (Selg 2006: 11). Professionaalset supervisiooni viib läbi koolitatud superviisor väljastpoolt organisatsiooni. Organisatsioonisiselt võib seda teha oma töökohustuste raames ka vastava ettevalmistuse saanud töötaja (Rääk 2013: 54). Supervisiooni keskkond on reflekteerimise seisukohast kvaliteetseim ning turvalisem, sest selle tagab vastava hariduse ja ettevalmistusega superviisor (Merkuljeva, Vesso 2013: 6). Supervisioon võib olla kohustuslik või vabatahtlik. A. Davys ja L. Beddoe (2010: 19-20) rõhutavad, et sõltumata sellest, millise supervisiooniga on tegu, peab selle tulemus olema mõõdetav ja soovitud.

## **1.1 Sotsiaaltöö supervisiooni mõiste ja funktsioonid**

Suurbritannia supervisioonikoolitaja Jane Wonnacott (2012: 14) mõistab sotsiaaltöö supervisiooni all kahe inimese vahelist suhet, mille ülesandeks on sotsiaaltöö praktika ja tulemuste parandamine klientide heaolu tõstmise eesmärgil.

Supervisiooni all mõistetakse nii igapäevast toetav-harivat tööjuhendamist kui ka tööga seotud keeruliste isiksuslike probleemide analüüsi, mis sarnaneb nõustamisele. Seda võiks nimetada töö nõustamiseks. (Selg 2006: 11)

Hongkongi Polütehnilise Ülikooli õppejõud, pikaajaline supervisiooni uurija ja superviisor Ming-sum Tsui (2005, viidatud Hramtsova 2008: 7 vahendusel) näeb supervisiooni kui vastastikuse mõju protsessi, milles superviisor abistab ja suunab superviseeritava tööd läbi õpetamise, korraldamise ning abi.

Eesti superviisor Inge Tael leiab, et supervisioon kujutab endast pikemaajalist süstemaatilist nõustamisprotsessi, mille keskmes on tööteemad. Selle ülesanne on aidata töötajatel peegeldada, tagasisidestada ja väärtustada oma tööalast käitumist ning mõista, lahendada ja õppida juhtima tööga seotud emotsionaalseid reaktsioone. Enamasti on supervisiooni teemaks omavahelised suhted meeskonnas, nii kinni jooksnud kui edukalt lahendatud (kliendi)juhtumid, töö korralduslikud küsimused. Supervisiooni ülesanne ei ole otsida süüdlasi või kritiseerida, vaid õppida ühiselt leidma reaalseid ja töötavaid väljapääse keerulistest ja/või ebarahuldavatest olukordadest ning jagada omavahel vaatenurki, küsimusi, parimaid lahendusviise. Eriti vajalik on see inimestega töötavatele

spetsialistidele, kes kasutavad omaenda isiksust tööriistana teiste inimeste probleemide lahendamiseks ja elukvaliteedi tõstmiseks. (Tael 2015)

Professionaalset supervisiooni võib defineerida kui superviisori ja superviseeritava vastutustundlikku ja üksteisega arvestavat suhet, kus läbi eetilise praktika toimub pädevuse kasv ning käitumisviiside muutumine (Best Practice...2013: 6).

Kogenud sotsiaaltöö õppejõud ja lektor Marju Selg (2006: 13) leiab, et supervisioon on praktika peegeldamise ja selle najal õppimise katkematu protsess, millest saavad kasu eelkõige klient ja sotsiaaltöötaja, kuid selle lisaväärtuseks on nii organisatsiooni kui ka sotsiaaltöö eriala ja superviisori enda areng.

Supervisioon võimaldab oma tööd kõrvalt vaadata ja reflekteerida ning see tagab suurema objektiivsuse ja arusaamise oma tööst, aidates hinnata oma tegevust ja õppida oma kogemustest (Davys, Beddoe 2010: 48). Reflekteerimine aitab sotsiaaltöötajal olla ise jõustatud. Järjepidevalt toimuvat analüüsides saab sotsiaaltöötaja teavet, millised olukorrad mõjuvad talle endale piiravatena ning millised jõudu ja tegevusvõimet pärssivate teguritena ning ta saab olukorra lahendamise nimel tegutseda. (Narusson 2006: 10)

Kõigi eelpool mainitud definitsioonide ühiseks jooneks on see, et oluliseks peetakse supervisiooni protsessi, mille tähtsaim eesmärk on parema teenuse pakkumine klientidele. Selle saavutamiseks tuleb sotsiaaltöötajaid juhtida/juhendada, toetada ja harida. (Hramtsova 2008: 7)

Selleks, et töötajal oleks võimalik teenusesaajat parimal viisil toetada, mõista, abistada ja pakkuda oma tegevusega kestva heaolu, tuleb tagada sotsiaaltöö spetsialistidele töökeskkond, mis toetab pädevuse kasvu ja arengut. Pädevus ei ole püsiv ilming, saavutatud omadus ja valmidus, vaid seda aspekti on vaja pidevalt arendada ja kasvatada, et töötaja tuleks toime üha uute nõudmistega tööalases tegevuses (Tamm 2008: 34).

Supervisiooni tulemusel on inimene teadlikum enesest, oma ametirollist ja kohast teiste töötajate hulgas, mõjust oma sihtgrupile. Ta arvestab oma pädevuse piiridega ja isiklike ressurssidega ja tänu sellele on suuteline tegutsema võimetekohaselt. On

huvitatud ühendama oma tegevuses uued ja varasemad teadmised ning kogemused. (Merkuljeva, Vesso 2013: 6)

Tuginedes erinevatele sotsiaaltöö supervisiooni definitsioonidele, leiab töö autor, et supervisiooni põhieesmärgiks on töötaja kompetentsuse parandamine, tänu millele areneb edasi ka sotsiaalvaldkond ja pakutavad teenused.

Traditsiooniliselt koosneb sotsiaaltöö supervisioon kolmest erinevast põhifunktsioonist. Samas tuleb märkida, et erinevad teoreetikud kasutavad nende funktsioonide kirjeldamisel veidi erinevat terminoloogiat. Alfred Kadushin ja Daniel Harkness (2002: 19-20) toovad välja juhtimis-, haridusliku ja toetava funktsiooni. Peter Hawkins ja Robin Shohet (2006: 57-58) kirjeldavad oma raamatus töötajate arendamise (hariduslik), ressursside parema kasutamise (toetav) ja teenuste kvaliteedi tõstmise (juhtimis) funktsiooni. Samuti võib leida erialakirjandusest järgnevad terminid: formatiivne, toetav ja normatiivne. Haridusliku (formeeriva) funktsiooni all peetakse silmas oskuste, teadmiste ja mõistmise arengut. Toetav (toniseeriv) funktsioon tähendab kaitset klientide probleemide mõju suhtes töötajale ning suunav (normatiivne) funktsioon on töötaja kontroll oma isiksuse üle (veendumused, eeldused, seismised konfliktid). (Hramtsova 2008: 7)

Davys ja Beddoe (2010: 30) lisavad, et kõigi eespool nimetatud funktsioonide eeltingimuseks on superviseeritavale pakutav tugi, mis seob kõike kolme, vahel omavahel konflikti minevat funktsiooni. Kadushin ja Harkness (2002: 20-21) lisavad, et iga funktsioon on vajalik ja iga funktsioon kätkeb endas erinevaid probleeme ning eesmärgi. Nad jagavad sotsiaaltöö supervisiooni eesmärgi kitsamaks ja laiemaks. Lühemaajaline eesmärk on parandada sotsiaaltöötaja võimekust teha tööd efektiivselt, pakkudes talle head töökeskkonda, erialaseid teadmisi, praktilisi kogemusi ja emotsionaalset tuge. Kaugem ehk lõppeesmärk on kõigi funktsioonide puhul pakkuda klientidele efektiivset ja tõhusat teenust, tagades selleks eesliini sotsiaaltöötajate rahuldava tööjõudluse taseme ning erialase pädevuse.

Terminite erinevus tuleneb uurijate taustast ja eriala valdkonnast, millega täpsemalt tegeletakse. Seetõttu on näiteks sotsiaaltöö ja nõustamise supervisiooniteooriad üksteisest teatud määral erinevad. Kuna töö autor keskendub sotsiaaltöö supervisioonile,



siis lähtub ta järgnevas osas A. Kadushini ja D. Harknessi funktsioonide terminitest, sest nende uurimus on suunatud sotsiaaltöö valdkonnale. Samasid termineid kasutab ka supervisiooni uurija M. Tsui oma raamatutes.

A. Kadushin, D. Harkness (2002: 20) on arvamisel, et peamine eesmärk juhtimisfunktsiooni puhul on rakendada asutuse efektiivset ja kohast poliitikat ning korda. Lühiajaliseks/esmaseks eesmärgiks peavad nad selle funktsiooni korral töötajale tema töökonteksti selgitamist sellisel määral, et töötajal on oma tööd võimalik teha tõhusalt. Tähtis on kindlustada asutuse poliitika ja korra järgimine töötajate poolt, jälgida tööülesannete täitmist ning juhendada. Mõned ülesanded, millega superviisor tegeleb, täites juhtimisfunktsioone, on personali värbamine ja valik, uute töötajate sisseelamise korraldamine ning töö planeerimine.

Juhtimisfunktsiooni eesmärgiks on tagada järgnev (Merkuljeva, Vesso 2013: 9-10):

- asutuse poliitika ja kord on arusaadavad ja järgitavad;
- töötaja teeb oma tööd kvaliteetselt;
- töötaja mõistab oma ametirolli ja kohustusi;
- töötajale on selged tema personaalse pädevuse, asutuse ja seadusjärgse pädevuse piirid;
- tööjuhendamise eesmärk on arusaadav;
- probleemide lahendamiseks koostatakse tegevusplaan;
- otsustamise alused on töötajale arusaadavad ja asutuse dokumentides selgelt sõnastatud;
- dokumentide säilitamine toimub vastavalt seaduses sätestatud nõuetele;
- töötaja töökoormus on kooskõlas ametijuhendiga;
- töötaja planeerib oma aega efektiivselt;
- töötaja tegevus meeskonnaliikmena on efektiivne.

Juhendaja ülesandeks on sel puhul kontrollida töö kvaliteeti ja standarditele vastavust. Pakutavad teenused peavad vastama eetilistele normidele ning teenusesaajate heaolu peab olema kesksel kohal. (Howe, Gray 2013: 5)

Supervisiooni hariduslik funktsioon keskendub tööalastele teemadele ja on seotud kindlate juhtumitega. See aitab töötajal paremini mõista sotsiaaltöö filosoofiat, saavutada parem eneseteadvus ning täiustada oma teadmisi ja oskusi. Samuti pöörab antud funktsioon tähelepanu personali arengule ning sotsiaaltöötaja koolitusvajadusele. (Best Practice...2013: 8)

Bournemouthi Ülikooli teenekad õppejõud sotsiaalvaldkonnas, Kate Howe ja Ivan L. Gray (2013: 5) leiavad, et tavaliselt keskendub hariduslik funktsioon töötaja professionaalsete teadmiste ja oskuste arendamisele. Läbi oma töö analüüsimise ja reflektatsiooni saavutatakse teenusesaajate olukorra parem mõistmine. Samuti võib see sisaldada töötaja personaalse arengu planeerimist.

Haridusliku funktsiooni all peetakse silmas oskuste, teadmiste ja mõistmise arengut ning seda teostatakse läbi klienditöö analüüsi ja uurimise koos superviseeritavaga (Hawkins, Shohet 2006: 57). Töötajatel on sageli puudulikud teadmised, oskused ja hoiakud vajaliku töö ara tegemiseks ning seetõttu on vaja hariduslikku supervisiooni. Antud funktsiooni lühiajaline eesmärk on parandada töötajate võimekust selleks, et nad oleksid oma töös efektiivsemad. (Kadushin, Harkness 2002: 20)

Haridusliku funktsiooni kaudu on töötajal võimalik (Hawkins, Shohet 2006: 58):

- mõista teenusesaajat paremini;
- saada rohkem teadlikuks iseenda reaktsioonidest ja vastustest kliendile;
- mõista paremini enda ja kliendi vahelist suhtedünaamikat;
- vaadelda sekkumist kliendijuhtumisse ja analüüsida tagajärgi;
- leida uusi töötamise viise konkreetse juhtumi ja teiste samalaadsete kliendijuhtumite jaoks.

Haridusliku funktsiooni eesmärkideks on edendada (Merkuljeva, Vesso 2013: 10):

- töötaja ametialast kompetentsust;
- töötaja teoreetilise baasi, oskuste, teadmiste ja organisatsioonile tehtava isikliku panuse hindamist ja tunnustamist;
- arusaamist töötaja väärtushinnangutest rassiliste, sooliste jms. küsimustega seoses ja nende mõjust tema tööalasele tegevusele;
- arusaamist töötaja koolitus-ja arenguvajadustest ning nende rahuldamise viisist;

- töötaja suutlikkust ametialaseid eesmärke püstitada;
- võimalusi töötajale ametialasteks konsultatsioonideks valdkondades, kus tööjuhendajal puuduvad teadmised/kogemused;
- töötaja võimekust analüüsida oma tööd ja suhtlemist klientide, kolleegide ja teiste asutustega;
- regulaarset ja konstruktiivset tagasisidet töötajale tema tööalase tegevuse kõigis aspektides;
- töötaja oskusi õpitut üldistada ja kõige sobivamat õppimisviisi valida;
- töötaja suutlikkust ennast hinnata ja konstruktiivselt oma vigadest õppida.

Sotsiaaltöö on valdkond, kus töötaja õppimine ja arenemine on otseses seoses kogu valdkonna paremate tulemuste saavutamise, sealhulgas teenusesaajate suurema rahuloluga pakutavate teenuste suhtes. Läbi enesetäienduse, õppimise ja arengu tuleb sotsiaaltöötaja paremini toime oma tööülesannetega.

Supervisiooni toetava funktsiooni esmane eesmärk on parandada töötajate tööga rahulolu ja moraali (Kadushin, Harkness 2002: 20). Antud funktsioon on seotud töötaja motivatsiooni, tööle pühendumise ja rahulolu tõstmisega (*Ibid.*: 220). Supervisiooni toetavaks funktsiooniks on anda tuge ja jälgida töötaja psühholoogilist toimetulekut ning isikutevahelist konteksti, et töötaja saaks mobiliseerida oma emotsionaalset energiat efektiivseks töötegemiseks. Eesmärk on stressi vähendades tõsta töö efektiivsust, motivatsiooni ja kohusetunnet. (Arusaar 2013)

P. Hawkins ja R. Shohet (2006: 58) näevad toetava funktsiooni sisuna superviseeritava isiku kaitset tema enda klientide probleemide mõju alla sattumise eest. Emotsionaalne ülekoormus, rahulolematuse ja toetuse puudumine võib viia stressini ning isegi läbipõlemiseni. Stress ja läbipõlemine toovad aga endaga kaasa töötaja väiksema kasuteguri, kaugenemise tööst nii psühholoogiliselt kui füüsiliselt, tehtud töö kvaliteedi ja kvantiteedi languse (Maslach, Leiter 2007: 25).

Toetava funktsiooni eesmärkideks on (Merkuljeva, Vesso 2013: 10):

- väärtustada töötajat kui indiviidi ja kui professionaali;
- selgeks teha piirid seoses toetamise, nõustamise, konsulteerimise ja konfidentsiaalsusega;

- luua usalduslik suhe töötajaga, võimaldamaks tal jälgida oma tööalast tegevust ja selle mõju temale kui indiviidile;
- võimaldada töötajal rääkida oma tunnetest, eriti kui on tegemist hirmu, viha, kurbuse, vastumeelsuse või abitusega;
- aidata töötajal üles leida emotsionaalsed barjäärid tema töös;
- anda võimalus rääkida ja pakkuda tuge töötajale, kes on kogenud ahistamist kas klientide või kolleegide poolt (nii füüsiline kui psüühiline);
- selgitada töötaja üldist tervislikku ja emotsionaalset seisundit;
- leida lahendusi, kui töötajal on raskusi kolleegidega suhtlemisel ja konfliktide lahendamisel;
- soovitada vajadusel töötajale pöördumist väliste nõustajate poole.

Töötajate psühholoogiline ja emotsionaalne toimetulek peab olema toetatud võrdväärselt teiste oluliste tööteemade kõrval.

## **1.2 Sotsiaaltöö supervisiooni erinevad vormid**

Enamasti tuuakse välja kaks põhilist supervisiooni vormi: individuaalne ja rühmasupervisioon. Rühmasupervisioon jaguneb omakorda grupi-, meeskonna-, võrgustiku- ja organisatsioonisupervisiooniks.

Individuaalne supervisioon on regulaarne nõustamisprotsess, mille käigus superviisor aitab superviseeritaval isikul analüüsida ennast ja enda tööviise, saada toetust, leida uusi lahendusi tekkinud olukordadele. Supervisiooni viib läbi vastava ettevalmistuse saanud asutuseväline superviisor. (Merkuljeva, Vesso 2013: 6-7)

Individuaalsel supervisioonil osalevad supervisiooni protsessis vaid töötaja ja superviisor ning teemadeks on tavaliselt konkreetse kliendi juhtum, töötaja ja kliendi suhe, töötaja elamused ja emotsioonid seoses tööga (s.h. suhted kolleegide ja juhtide või alluvatega) jpm (Supervisioon 2015).

Antud supervisiooni vormi eesmärgiks ei ole inimese individuaalse iseloomu muutmine, vaid tema oskuste ja teadmiste täiendamine selleks, et ta tuleks paremini toime oma tööülesannetega ehk saavutaks tööalase kasvu. Individuaalse vormi puhul võib leida nii

eeliseid kui ka puudusi. Üheks eeliseks on kindlasti see, et aeg on pühendatud ainult ühe inimese juhendamisele. Samuti on positiivne, et eesmärgid püstitab juhendatav ise. Juhendajal tuleb jälgida vaid ühe inimese tööalast arengut ning tunnete käsitlemine on kergem. Puudusena saab aga välja tuua näiteks selle, et tegemist on materiaalses ja ajalises mõttes kuluka vormiga. Samuti võib protsessi käigus (tegemist on pikaajalise vastasmõju protsessiga) ainult kahe inimese vaheline suhe muutuda ahistavaks. Negatiivseks pooleks on ka ideede nappus ehk mõtteid jagavad ainult kaks inimest ning sõltuvus kujuneb kergemini kui rühmatöös. (Käsi 2000: 39-40)

Selles protsessis on olulisel kohal superviisori ja juhendatava vaheline vastastikuse mõjutamise suhe, mistõttu on eriti oluline usalduslikkus. Töö koostaja leiab, et individuaalne supervisioon võib olla kasulik just neile töötajatele, kes suuremas grupis ei julge oma mõtteid vajamineval määral väljendada ja jäävad seetõttu tahaplaanile. Intiimsem õhkkond loob ideede arenguks sobivama keskkonna ning protsessil võib olla töötaja jaoks suurem kasutegur.

Rühma supervisioon loob võimalused professionaalseks sotsialiseerimiseks ning kogemusõppeks. Rühmasupervisiooni korral tekib grupiliikmete vahel vastastikune toetus ja kogemuste vahetamine. Osalejatel on võimalik saada suuremat tagasisidet ja rohkem kasulikku informatsiooni. Samuti tekib võimalus kasutada rollimänge. (Merkuljeva, Vesso 2013: 7)

Väga oluline on selle supervisiooni vormi juures rühma dünaamika arvestamine. Superviisor peab olema hea ettevalmistusega rühmas toimuvate protsesside tundmises. Eriti tähtis on arvestada vastastikust mõju rühmas – kõik rühmas toimuv on näha vastasmõjudes. Tegevuse eesmärk seob rühma kuuluvaid inimesi ühte ja paneb nad mõtlema, kuidas eesmärgini jõuda ja tulemusi saavutada. Rühma vastasmõju sõltub mitmetest teguritest: ühise eesmärgiga liituvad ootused, aga ka liikmete sõltumine suhetest nii rühma sees kui väljaspool seda. Rühma vastasmõju suhetes osaleja jaoks on täpne vaatlemisoskus tähtsaim oskus. (Jauhiainen, Eskola 1994, viidatud Käsi 2000: 40-41 vahendusel)

Rühmasupervisiooni objektiks on rühma tegevus püstitatud eesmärkide suhtes, kusjuures eesmärgid on nii materiaalsed kui ka tunnetega seotud (kui tunnetega seotud

taotlusi ei märgata, ei saavutata eesmärki). Samuti rühma tegevus oma põhiülesande (tööülesande) suhtes ning iga liikme suhe oma töö, rolli ja teiste liikmetega. Oluline on märkida, et rühma tööjuhendamises käsitletakse vaid neid suhteid, mis on seotud tööga. (*Ibid.*: 41)

Rühmasupervisioon jaguneb omakorda grupi, meeskonna, võrgustiku ja organisatsiooni supervisiooniks (Merkuljeva, Vesso 2013: 7).

Grupi supervisioon on rühmasupervisiooni vorm, mille käigus sama ameti esindajad saavad teatud aja tagant kokku selleks, et superviisori juhendamisel töötada läbi töös esinevaid kliendi juhtumeid, analüüsida enda toimimist juhtumiga seoses ning arendada oma isiklikku töö tegemise praktikat (*Ibid.*: 7). Huvitava ja kasuliku diskussiooni arenemiseks on parem, kui ühes rühmas saavad kokku kas ainult kogenud sotsiaaltöötajad või siis kogemuseta noored töötajad. Tsui (2005: 26-28) nimetab sellist supervisiooni „kaaslas-supervisiooni mudeliks“ (peer supervision model). Selline supervisioon muudab kollektiivi tundlikumaks iga töötaja vajaduste ja raskuste suhtes, kujundades vastastikuse abi ning toetuse õhkkonda. Supervisioon kindlustab liikmete vastutuse ja mõjuvõimu tõusu. Selle konkreetse mudeli edukaks kujunemise eelduseks on, et enamik osalejad oleksid võrdse kogemusega sotsiaaltöötajad.

Meeskonna supervisioon on rühmasupervisiooni vorm, mille käigus ühe osakonna töötajad saavad teatud aja tagant kokku selleks, et superviisori juhendamisel tegeleda meeskonnas olevate teemade või juhtumitega (Merkuljeva, Vesso 2013: 7).

Võrgustiku supervisioon on rühmasupervisiooni vorm, mille käigus võrgustikku kuuluvad spetsialistid saavad teatud aja tagant kokku selleks, et superviisori juhendamisel leida lahendusi juhtumitele (*Ibid.*: 7).

Organisatsiooni supervisioon on rühmasupervisiooni vorm, kus superviisori juhendamisel toimub töö kogu asutusega (nii individuaalselt kui rühmadena) organisatsiooni arendamisega seotud teemadel (nt arengukava koostamine, erinevate tasandite koostöö, jms) (*Ibid.*: 7).

Grupp võib olla erineva suurusega, homogeenne või heterogeenne. Erinevad teoreetikud on rühma suuruse osas eriarvamusel. P. Hawkinsi ja R. Shoheti (2006: 193) arvates on

optimaalne inimeste arv grupis 3–7 inimest. A. Kadushini (1992, viidatud Hramtsova 2008: 11 vahendusel) meelest see võiks olla aga 4–5 inimest. E. Käsi (2000: 40) kirjutab oma magistritöös, et rühma suurus ei tohiks ületada 10 liiget. Rühm ei tohiks olla liialt suur, sest see takistab liikmete aktiivset osalemist ja on raskesti juhitud. B. Proctor (2008: 20) leiab, et rühma suurus võiks olla 4-6 inimest, sest siis on grupp piisavalt mitmekesine aga siiski säilib intiimsus. A. Brown ja I. Bourne (1996: 137) soovivad maksimaalseks rühma suuruseks 12 inimest. R. Taibbi (2013: 151) leiab, et tavaline grupi suurus, millega on võimalik töötada, võiks olla 5-8 inimest. Grupi suurus on sõltuvuses läbiviidava supervisiooni eesmärgiga. Kui grupi liikmetele on konkreetne rühmasupervisioon ainukeseks supervisiooniallikaks ja selle käigus soovitakse läbi töötada suurel hulgal mitmeid erinevaid kliendijuhtumeid, siis sellisel juhul tuleb eelistada väiksemat rühma. Kui aga läbiviidava supervisiooni esmaseks ülesandeks on osalejate koolitamine, võib rühm olla kindlasti suurem. (*Ibid.*: 151)

Rühmasupervisioonil on kindlasti palju eeliseid. Tegemist on üksteiselt vahetu õppimise protsessiga ja osalejad annavad üksteisele adekvaatset tagasisidet (Käsi 2000: 41). Positiivseks asjaoluks rühmasupervisiooni korral saab lugeda ka raha ja aja kokkuhoidu. (Hawkins, Shohet 2006: 152)

Teisalt saab aga ära märkida negatiivseid pooli. Kui grupis on tugevaid isiksusi, kes liigselt domineerivad teiste grupiliikmete üle, siis võib see kõigutada isikute arvamusi ja pärssida mõttetegevust. Liikmed võivad arvata, et nad peavad nõustuma teistega ning nende enda mõtted ja ettepanekud ei tule esile. (Travers 1988: 91)

Töö koostaja järeltab eelneva põhjal, et võrreldes individuaalse supervisiooniga saab rühmasupervisiooni positiivse küljena välja tuua laialdasemate teadmiste ja rohkemate kogemuste esile kerkimise, mis omakorda annab suuremad ning paremad võimalused probleemide lahendamiseks.

### **1.3 Asutusesisene supervisioon ehk tööjuhendamine**

Üks võimalus pakkuda töötajale vajalikku toetust oma töös ja parandada teenuse osutamise kvaliteeti, on asutusesisene tööjuhendamise süsteem. Tööjuhendamine on ametlik ja regulaarne protseduur, mille käigus vaadatakse üle ja hinnatakse meeskonna,

osakonna ja iga töötaja rolli, panust, töömahtu ja töötulemusi, eesmärgiga tehtust õppida ja vajadusel muudatusi sisse viia. Juhendajaks on tavaliselt töötaja otsene juht ning juhendamine dokumenteeritud juhendamise aruandena. (Merkuljeva, Vesso 2013: 9)

Organisatsioon on tugev kui töötajate toetamiseks kasutatakse nii asutuseväliseid kui ka sisesid toetustegevusi. Kui kasutada ainult väliseid toetustegevusi, siis võib see kujuneda asutusele rahaliselt ja ajaliselt kulukaks. Organisatsioonisiseste toetusmeetoditena saab välja tuua järgmised mõisted: arengu- (tulemus-) vestlus, mentorlus, kovisioon, individuaalne ja rühma tööjuhendamine. (*Ibid.*: 8)

Arengu- (tulemus-) vestlus on regulaarne vestlus üks kord aastas juhi ja töötaja vahel, mille käigus analüüsitakse möödunud tööaastat ja püstitatakse uue tööaasta peamised sihid ning tegevused nende saavutamiseks. Arenguvestlus on juhtimistegevus, mis on oluline ettevõtte jätkusuutlikkuse kindlustamisel pikemas perspektiivis. Arenguvestluse käigus teevad juht ja töötaja kokkuvõtte töötaja eelmiseks tööperioodiks püstitatud eesmärkide elluviimise kohta, püstitavad eesmärgid järgmiseks tööperioodiks, koostavad tegevuskava eesmärkide elluviimiseks, töötaja teeb omapoolsed ettepanekud töö paremaks korraldamiseks. Lisaks lepivad kokku omavahelise koostöö eesmärkide saavutamisel. (*Ibid.*: 8)

Mentorlus on toetusvorm, kus uuel töötajal on sisseelamisperioodil juhendajaks staažikas kolleeg, kellega ta regulaarselt kohtub. Uuele töötajale (menteele) määratakse toeks kogenud töötaja (mentor), selleks et ta kergemini sisse elaks, saaks kätte vajaliku info, tutvuks organisatsioonikultuuri ja tavadega. On täheldatud, et uued töötajad, kellel on mõni pikemaajaline kogenud töötaja toeks olnud, jäävad ettevõttesse püsima kaks korda suurema tõenäosusega kui need, kellele sellist mentorlussuhet ei võimaldatud. (*Ibid.*: 8)

Kovisioon on regulaarsed kolleegidevahelised kohtumised, mida juhendab üks kolleegidest ja mille käigus töötatakse läbi tööga seotud juhtumid ja pakutakse teineteisele tuge. Kovisioonil on kindel struktuur ja metoodika. Kovisioon on üldlevinud meetod, mida kasutavad paljud oma eriala tippspetsialistid. Kovisioonis kasutavad mees-konnaliikmed oma kogemusi ja teadmisi selleks, et ühiselt jõuda optimaalse lahenduseni, koos leitakse lahendusi tööalastele juhtumitele. See on meetod, mille



raames saavad kolleegid üksteist toetada, julgustada ja ergutada edasi arenema. Kovisioonil pakuvad omavahelist toetust üksteisega võrdsed – sarnase töö tegijad või rolli kandjad. Teistest enim on kovisiooni rakendust leidnud just abistavate elukutsete esindajate professionaalse arengu toetamisel. Kovisioonigruppi iseloomustab see, et on kokkulepitud kokkusaamiste periood, regulaarsus, osalejad ja juhtumite lahendamise metoodika. Kovisiooni keskne osa on reflektatsioon osalejate professionaalsele tegevusele eesmärgiga paremini käsitleda tööga seotud olukordi, õppida teiste töömeetoditest, olla teadlikum enda tööalasest käitumisest, muuta ebaefektiivset töökäitumist efektiivsemaks. (*Ibid.*: 8-9)

Individuaalne tööjuhendamine on regulaarne kohtumine (üks kord kuus) juhi ja töötaja vahel, mille eesmärgiks on töötaja toetamine ja nõustamine aktuaalsete küsimuste lahendamisel. Koos juhiga vaadatakse üle töötaja panus ja tulemused ning viiakse sisse vajalikud muudatused. (*Ibid.*: 8)

Rühma tööjuhendamine on regulaarne kohtumine juhi ja töötajate rühma vahel, mille käigus toimub juhtumite arutelu, vaadatakse üle meeskonna, osakonna ja iga töötaja roll, panus, töömaht ja töötulemused ning viiakse sisse vajalikud muudatused. (*Ibid.*: 8)

Arenguveestlused ja mentorlus on levinud toetamismeetodid erinevates organisatsioonides. Nad on kasutusel nii sotsiaalvaldkonnas kui ka ettevõtlusvaldkonnas. Tööjuhendamine ja kovisioon on sotsiaalvaldkonnas kasutatavad toetusmeetodid. Kovisiooni on hakatud kasutusele võtma ka teistes valdkondades. Tööjuhendamine on Eestis süsteemselt rakendatud näiteks Tallinna Vaimse Tervise Keskuses. (*Ibid.*: 8)

## **1.4 Supervisiooni protsess**

Supervisioon on protsess, mida iseloomustavad kindlad etapid. Nendeks etappideks on: 1) alustamine, 2) suhte loomine, 3) eesmärkide püstitamine, 4) tegevus eemärkide saavutamiseks, 5) hindamine. Need etapid läbitakse loogilises järjekorras ühtki etappi vahele jätmata. Iga juhendaja ja juhendatava vaheline kokkusaamine peab kulgema etapiviisiliselt, olema arusaadav, ja lõppema hinnangulise kokkuvõttega ning

kokkuleppega, mida järgmisel korral käsitletakse ja milliseid materjale selleks on vaja. Vajadusel võib mõne etapi juurde tagasi pöörduda. (Käsi 2000: 42)

Supervisiooni protsess algab vajaduse selgitamisest. Ettevalmistusetapil räägitakse juhendamist vajava töötaja eesmärkidest, lepitakse kokku juhiga, valitakse juhendaja ning viiakse läbi taustavestlused, et saada teavet nii juhendajast kui juhendatavast. Alustamisetapis täpsustatakse eesmärgid ning alustatakse aktiivse perioodiga. Töötapp on sisulise supervisiooni etapp, mis kestab suurema osa terve protsessi ajast. Lõpetusperioodil võetakse kogu supervisiooniprotsess kokku ja antakse hinnang toimunule, seda nii juhendaja kui juhendatava poolt. (*Ibid.*: 42)

Supervisiooni protsessis on tegemist tööst õppimisega. Selle kutsub esile töötaja soov tekkinud raskuse ületamiseks, kusjuures oma oskused on juba ammendatud. Supervisiooniks on tarvilikud teatud eeldused (*Ibid.*: 43-44):

- vabatahtlikkus (töönõustamise aluseks on töötaja soov ja eesmärk);
- tekkinud olukorras peetakse supervisiooni eesmärgipäraseks (juhendatava ootused ei tohi olla ebareaalsed);
- tuleb arvestada, et tegemist võib olla pikaajalise protsessiga;
- vajalikud on teatud ressursid (*raha*, kui tegemist on asutusevälise töönõustamisega; *aeg*, kuna supervisioon on osa tööst ja seda tuleb teha tööajal; *koht* (ruum), kus ei tohiks olla segavaid asjaolusid);
- juhendatav on valmis panustama, st. soovib muutuda ega oota valmis lahendusi (lahendusi otsitakse koostöös juhendajaga).

Supervisiooni protsess sisaldab endas ka superviisori ehk juhendaja valimist. Enne konkreetse juhendaja valimist peaks selgeks tehtama, millised ootused on juhendaja suhtes. Superviisori valimisel tuleb jõuda selgusele, kas valida superviisor organisatsiooni seest või väljastpoolt. Valides juhendaja väljastpoolt asutust, tuleb arvestada nii positiivsete kui negatiivsete asjaoludega. Positiivseks saab pidada seda, et juhendaja suudab näha asju erapooletult ja ta pole organisatsiooniga seotud. Tal puuduvad seosed organisatsiooni liikmete vaheliste suhetega. Samuti toob ta uusi ideid teisest keskkonnast. Väljastpoolt valides võib olla eeliseks ka suurem valikuvõimalus. Negatiivseks küljeks võib osutuda valitava superviisori vähesed teadmised

organisatsiooni ideoloogiast, ülesehitusest. Tal võib olla raske mõista töötegevuse mõtet ja sisu ning tal on raske saada teavet organisatsioonis planeeritavatest muudatustest. Esile võivad kerkida ka suhtlemisprobleemid ja tal võib tekkida raskusi organisatsiooni sisemiste piiride nägemisega. Asutusesisese juhendaja võtmisel muutuvad eelpool nimetatud negatiivsed küljed positiivseks ja vastupidi. (*Ibid.*: 44-45)

Superviisori valimine on supervisiooni protsessi väga oluline osa, mis tegelikult kindlustab edasise protsessi õnnestumise. Ainult õige juhendaja suudab töötaja poolseid ootusi ja eesmärke täita. Kui juhendaja valikul on tehtud viga ja juhendatav soovib uut juhendajat, siis seda tuleks talle ka võimaldada. Nõudmised, mis esitatakse juhendajale, on väga kõrged. Ta peab olema kogenud, leidlik, suurepärase õpetaja ja filosoof ja antud valdkonnas väga pädev. Nii täiuslikku inimest on aga vaevalt olemas ja see ei olegi tegelikult tähtis, sest täiuslik juhendaja võib mõjuda hoopiski takistavalt. Juhendatav võib ideaalse superviisori kõrval tunda end saamatuna ja olla kartlik teise täiuslikkust tunnetades. (Niskanen, Sorri, Ojanen 1997: 45)

## **1.5 Superviisori roll ja pädevus**

Kogenud Ameerika supervisiooni uurijad defineerivad superviisorit järgnevalt: sotsiaaltöö superviisor on juhtimispersonali liige, kelle mõjuvõim on suunatud superviseeritava töö juhendamisele, koordineerimisele, kvaliteedi parandamisele ja hindamisele. Eesmärgi saavutamiseks täidab superviisor supervisiooni juhtimise, hariduslikku ja toetavat funktsiooni koostöös superviseeritavaga positiivsete suhete kontekstis. (Kadushin, Harkness 2002 : 21)

Superviisor ei anna superviseeritavale otseseid nõuandeid, küll aga esitab suunavaid küsimusi probleemide sisuni jõudmiseks ja lahendusvariantide sõnastamiseks, sekkub vaimsete ressursside lõppemise korral otsima uusi lahendusi ja ergutab neid rakendama, toetab ja julgustab uusi variante proovima (Elenurm 2014).

Eesti Supervisiooni ja Coachingu Ühingu (ESCÜ) internetikodulehel tuuakse superviisori tähtsamate omadustena välja järgnev (Supervisioonist 2015):

- on kompetentne juhtima töötajate tööalast enesepeegeldusprotsessi abistatava organisatsiooni kõigil tasanditel;

- on neutraalse tagasiside andja, kuna ta ei ole seotud organisatsiooni emotsionaalse fooniga;
- lähenemismeetodid on erinevad ning sõltuvad suurel määral superviisori erialasest taustast ja kogemustest.

Superviisori ülesandeks on ehitada koos sotsiaaltöötajaga inimlikumat ja tõhusamat sotsiaaltöö praktikat, toetavamad organisatsioonikultuuri ning targemat, oskuslikumat ja inimesena õnnelikumat sotsiaaltöötajat (Selg 2006: 13). Superviisorid on tagasiside ja õppimise allikad, ressursside ja toetuse pakkujad (Merkuljeva, Vesso 2013: 6). Superviisorilt eeldatakse objektiivsust ja oskust näha tegelikku olukorda ning ta peab suutma olla abiks ressursside leidmisel, olema positiivne ja oskama motiveerida (Rääk 2013: 55).

Väga põhjaliku käsitluse superviisori ülesannetest esitab oma raamatus B. Proctor (2008: 41), kes toob välja neli lähtealust superviisori töö mõtestamiseks. Esiteks vaatab ta superviisorit kui supervisiooni juhti/juhendajat, kelle rolliks on: leppida superviseeritavatega kokku tööpõhimõtted ja supervisiooni protsessi ülesehitus; hoida kinni kellaajast; kindlustada, et iga osaleja saaks enda mõtteid väljendada; hoida piire ja keskendumist; õpetada keskendumise ja tagasiside andmise oskusi; tutvustada loomingulisi lähenemisviise; vaadata üle ja läbi rääkida rühmatöö kokkulepe ja individuaalne areng. Teiseks ülesandeks on tegeleda rühmaliikmete vahelise liidu ehitamise, säilitamise ja parandamisega. See ülesanne kätkeb endas: struktuuride loomist, mis aitab liikmetel teineteist paremini tundma õppida; sobiva õhkkonna loomist edukaks koostööks; aidata superviseeritavatel uurida pingeid ja konflikte väärtustes, teoorias ja tööviisis; luba liikmetel probleemidega silmitsi seista ja nendega võidelda; liikmete vahelise suhtlemise parandamist; uute liikmete liitumist ja vanade olijate lahkumise hõlbustamist; aidata näha neid aspekte, mis võivad aidata või takistada head supervisiooni; austuse, empaatia ja selge kavatsuse näitamist. Kolmandaks ülesandeks on superviseeritavatele individuaalsel tasandil jätkuva toetuse ja väljakutsete esitamine. Sel puhul tegeletakse: indiviidi õppimise ja arengu juhtimisega; supervisiooniteemade identifitseerimisega; tagasiside andmisega ja sellele avatud olemisega; paindlikkuse arendamisega; omavaheliste võimu-, võrdlus- ja konkurentsiprobleemide vaatlemise ja toimetulekuga. Neljanda ülesandena näeb raamatu autor superviisorit, kui kõigi

juhendatavate aitajat rühma tasandil. Superviisori rolliks on: piiride hoidmine nõustamise ja supervisiooni vahel; tunnistada, respektierida ja kasutada erinevaid kompetentse ja tööviise; arendada loomingulisust ja mängulisust; saada teadlikumaks teadvuslikest ja alateadvuslikest protsessidest.

Superviisorite pädevuse tagamiseks soovitatakse Eestis lähtuda ESCÜ poolt superviisori kvalifikatsioonile kehtestatud nõuetest. ESCÜ ühendab tänaseks enda alla üle 60 superviisori, kes on saanud alates 1997. aastast väljaõppe vastavalt *Association of National Organisations for Supervision in Europe* (ANSE) standardile, mis tagab supervisiooniteenuse kvaliteedi. Sellest tulenevalt on superviisori kvalifikatsioonile esitatavad soovituslikud nõuded järgmised (Merkuljeva, Vesso 2013: 68-69):

- superviisor on läbinud väljaõppe vastavalt ANSE poolt kehtestatud miinimum standardile;
- superviisor töötab ESCÜ põhimõtete ja ANSE eetikakoodeksi järgi;
- superviisor vastab ESCÜ poolt kehtestatud kvaliteedinõuetele, millega tõendab oma kvalifikatsioonivastavust kehtestatud standardile (sh osaleb valdkonnapõhistes superviisoritele mõeldud kovisiooni gruppides, vajadusel võtab individuaalsupervisiooni, täiendab ja koolitab end pidevalt);
- superviisor läbib vähemalt ühe korra kolme aasta jooksul kontrollsupervisiooni, (kus toimub arutelu superviisori tööviiside üle) mida viivad läbi ESCÜ liikmed;
- tellija saab soovi korral ESCÜ-st küsida infot nende superviisorite kvalifikatsiooni kohta kes on ESCÜ liikmed.

Pädev sotsiaaltöö tööjuhendaja peaks olema kõikehaarava, ökoloogilise nägemusega sotsiaaltööst ja selle protsessist ning vastasmõju rõhutava nägemusega tööjuhendamissuhtest. Teda iseloomustab positiivne ja humanistlik inimkäsitlus kasvavast ja arenevast inimesest juhendatavana. Tal peaks olema kogemusega ja vastutustundega ametialase ja ühiskondliku tegevuse suhtes. (Karvinen 1993: 19, viidatud Käsi 2000: 45 vahendusel)

Töö autor leiab, et eduka ja toimiva supervisiooni läbiviimiseks vajatakse juhendajat, kellel on vastav kvalifikatsioon, piisavad teadmised konkreetsest valdkonnast ja ta suhestub keskkonna ja inimestega sel määral, et suudab täita supervisiooni eesmärgi.

## 1.6 Sotsiaaltöö supervisiooni hetkeseis Eestis

Marju Selg (2006: 14) kirjutas aastaid tagasi ajakirjas Sotsiaaltöö, et Eestis on vaja kujundada uuringutega põhjendatud sotsiaaltöö supervisiooni mudel ja üles ehitada sotsiaaltöö teadmusega tihedalt seotud ning eriala väärtusi toetav supervisioonisüsteem.

Eestis on supervisioon kättesaadav ainult vähestele sotsiaaltöötajatele, selle kättesaadavus sõltub kohaliku omavalitsuse võimalustest. Supervisioonis osalemine on vabatahtlik. Olga Hramtsova (2008: 71) uuris Tartu linna sotsiaaltöötajate kogemusi ja ootusi supervisiooni suhtes ning tõdes, et nendes asutustes, kus viiakse läbi supervisiooni, paljud sotsiaaltöötajad loobuvad sellest, juhtkond aga ei oska oma alluvaid motiveerida. Mõnede sotsiaaltöötajate puhul on loobumise põhjuseks huvi, teadmiste ja motivatsiooni puudus. Suurem huvi ja motivatsioon on aga nendel sotsiaaltöötajatel, kes on rohkem teadlikud supervisioonist, kes on kuulnud sellest ülikoolis või koolitustel ning lugenud erialakirjandust. (Rääk 2013: 54-55)

Sotsiaalvaldkonnas on 2013. aastal MTÜ Eesti Supervisiooni ja Coachingu Instituudi poolt EV Sotsiaalministeeriumi tellimusel läbi viidud uuring supervisioonisüsteemi väljatöötamiseks lastekaitsetöötajatele. Uue lastekaitseaduse kohaselt peab riik toetama supervisiooni läbiviimist lastekaitsetöötajatele ja selles osalemine on lastekaitsetöötajatele kohustuslik. Samuti toetab riik sihipäraselt lastekaitsetöötajate teadmiste ja oskuste tõstmist. Nimelt kohustatakse Sotsiaalministeeriumit korraldama lastekaitsetöötajatele regulaarset täienduskoolitust ning Sotsiaalkindlustusameti ülesandeks on pakkuda kohaliku omavalitsuse lastekaitsetöötajatele supervisiooni (seaduses töönõustamine). (Positiivsed suunad...2014)

Sotsiaaltöö supervisiooni sisu ja vajadused on piirkonniti ning organisatsiooniti erinevad, seetõttu on kõige mõistlikum jätta vajaduse hindamine ekspertidele ehk superviisoritele (Korp, Rääk 2004: 111). EV Sotsiaalministeeriumi tellimusel on 2013. aasta detsembris viidud läbi projekt "Sotsiaalministeeriumi haldusala hoolekandeteenuste kvaliteedi tugevdamine ja kvaliteedijuhtimise süsteemi arendamine", kus on analüüsi käigus jõutud järeldusele, et kvaliteetsemaid sotsiaalteenuseid saaks pakkuda läbi sotsiaaltöötajate kompetentsi arendamise. Tähelepanu vajab töökultuuri arendamine, kus supervisioon on tõhus ja loomulik meede

teenuste kvaliteedi parandamisel, juhtide, töötajate ja meeskondade toetamisel. Oluline on tagada teenuste rahastus või planeerida lisaressursse, mis võimaldaks regulaarse supervisiooniteenuse kättesaadavuse. Oluline on ka asutusesise tööjuhendamise tugevdamine (nn administratiivne supervisioon), selle teadlik ja süsteemne rakendamine töötajate toetamise ja juhendamise meetmena. (Vana 2013: 46-47). Lõputöö koostaja leiab, et ühtse supervisioonisüsteemi väljatöötamine ja rakendamine ka teistele sotsiaalvaldkonna spetsialistidele peale lastekaitsetöötajate, aitaks Eestis abivajajatele pakkuda kvaliteetsemaid sotsiaalhoolekandeteenuseid.

## 2. UURING SOTSIAALTÖÖ SUPERVISIOONI TÕHUSUSEST PÄEVAKESKUSES KÄO

Käesolevas peatükis tutvustatakse lühidalt asutust, mille näitel on käesolev lõputöö koostatud ja töö autor kirjeldab Päevakeskuses Käo kasutusel olevaid toetusvorme töötajatele. Samuti antakse ülevaade uuringust, selle läbiviimisest ja uurimisandmete analüüsist ning tehakse järeldused.

### 2.1 Päevakeskusest Käo üldiselt

Päevakeskus Käo on Tallinna linna Sotsiaal- ja Tervishoiuameti poolt hallatav hoolekandeaustus (Päevakeskus Käo... 2015: 4). Päevakeskus Käo koosneb erinevatest struktuuriüksustest (vt lisa 2).

Päevakeskus Käo on loodud 1996. a. eesmärgiga pakkuda sotsiaalteenuseid turvalises ja loovas keskkonnas raske ja sügava vaimu- ning liitpuudega lastele ja täiskasvanutele nende parima võimaliku eneseteostuse saavutamiseks (*Ibid.*: 3).

Päevakeskus Käo on Eestis ainulaadne, sest keskuses on teenuse saajatele loodud nende erilistele vajadustele vastavad võimalused saada terviklikult nii sotsiaalhoolekande kui ka haridusteenust koostöös Käo Põhikooliga. Teenuste planeerimisel ja osutamisel püütakse arvestada iga inimese vajadustega, luues igale teenuse saajale tingimused nende ea- ja võimetekohaseks arenguks. (*Ibid.*: 4)

Päevakeskus Käo strateegilisteks eesmärkideks on (*Ibid.*: 6):

- kvaliteetsete teenuste pakkumine läbi EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamise;
- igapäevase töö võimalikult efektiivne toimimine läbi heade jõustamisoskustega personali;
- kvaliteetsete teenuste kättesaadavuse ja jätkusuutlikkuse tagamine sihtrühmale edendades isiksusekesksust, osalemist ning enesemääratlust;



- üle Eestilise kompetentsikeskuse töö tõhustamine läbi pideva valdkonna arendamise sihtrühmast lähtuvalt;
- toimiva võrgustikutöö toetamine kestva arengu tagamiseks.

Pakutakse päevahoiu ja rehabilitatsiooniteenuseid, mis on omavahel tihedalt seotud keskkuses asuvate Käo Põhikoolis õppivate laste õpetamisega. Lisaks päevahoiuteenusele pakutakse täiskasvanute keskkuses intervallhoiuteenust ja erihooletandeteenusega igapäevaelu toetamise teenust. Teenuste eesmärgiks on luua teenuse saajatele tingimused parima võimaliku toimetuleku tagamiseks tavapärase keskkonnas ja võimalikult aktiivne osavõtt eakohastest tegevustest keskkuses ning mõistlikus mahus väljaspool keskkust. Toetada teenuse saaja perekondi andes neile võimaluse tööl käimiseks või võimaldades ajutist päevast puhkust. Vähendada teenuse saajate sotsiaalsele rehabilitatsioonile orienteeritud tegevustesse kaasamisega pikaajalisele hooldusele suunamise vajadust. (Meist 2015)

Teenuse sisaldab järgmisi tegevusi (Keskusest 2015):

- teenuse saajate päevast hooldust ja järelevalvet;
- teenuse saajate võime- ja eakohase igapäevase tegevuse toetamine (abistamine ja juhendamine kodumajanduslikes ja eneseteeninduslikes tegevustes);
- teenuse saajate sotsiaalsete suhete loomise toetamine - suhete ja kontaktide loomisele kaasaaitamine vabaaja üritustes osalemise kaudu;
- tunnetusprotsesside, kommunikatsiooni ja motoorika eakohane ja võimetekohane toetamine muusika ja kehalise arendamise tundides;
- teenuse saajate toetamine rehabilitatsiooniplaanis soovitud tegevuste läbiviimisel;
- teenuse saajate perekonna ja tugivõrgustiku nõustamine ja informeerimine.

Teenuse sihtgrupiks on psüühilise erivajadusega täisealine isik alates 18. eluaastast, kes elab kodus koos pere ja/või lähedastega, kellele on määratud töövõime kaotus vähemalt 80% ja raske või sügav vaimupuue. (*Ibid.*: 2015)

### **2.1.1 Sotsiaaltöö supervisioon Päevakeskuses Käo**

Päevakeskus Käo personali arendamise ja koolituste läbiviimise korra eest vastutab struktuuriüksuse juht, personalijuht ja ka töötaja ise. Päevakeskuses Käo on süsteemselt

rakendatud asutusesisene supervisioon ehk tööjuhendamine. Töötajad osalevad üks kord aastas arengu- ehk tulemusvestlusel, mille eesmärgiks on (Päevakeskus Kāo 2014):

- anda juhi poolt tagasisidet töötaja tööpanusele, sh tunnustada töötajat tööalaste saavutuste eest ja vajadusel juhtida töötaja tähelepanu puudustele;
- anda töötaja poolt tagasisidet juhile;
- hinnata töötaja panust struktuuriüksuse ülesannete täitmisel;
- vaadata üle töötaja tööülesanded ja –koormus ning ametijuhendi ajakohasus;
- kaaluda tööprotsesside tõhustamisvõimalusi;
- selgitada välja töötaja arengu- ja koolitusvajadus, samuti huvi rotatsiooniks ja karjääriks;
- tõhustada juhi ja töötaja vahelist koostööd ning vastastikust tagasisidestust;
- parandada töösooritust ja –rahulolu ning motivatsiooni.

Uute töötajate toetusvormina on kindlalt kasutusel mentorlus, mille korral kauem asutuses töötanud spetsialist annab ametialast nõu ja juhendab töötajat, kes on äsja tööle asunud. Mentorlust vaadeldakse kui partnerlussuhet, mida ei saa käsitleda ainult kitsalt kui protsessi ja üksikuid tegevusi, vaid seda vaadeldakse kui arenguteekonda, kus mentori roll on olla arendav partner (Gern, Tõnismäe 2015).

Probleemsete juhtumite korral rakendatakse kovisiooni ja regulaarselt toimub ka rühma tööjuhendamine.

Vestlusest Päevakeskus Kāo Pae Keskuse juhataja Anna Zolin`iga selgus, et töötajatele suunatud asutusest väljastpoolt sisseostetavat supervisiooni on varasemalt läbi viidud regulaarselt rühma supervisioonina. Alates septembrist 2014 ei ole töötajatele seda võimaldatud, kuna selleks puuduvad asutusel rahalised vahendid.

## **2.2 Uurimiseesmärk ja -küsimused**

Uuringu eesmärgiks on välja selgitada sotsiaaltöö supervisiooni kui tööalase toetusvormi tõhusus Päevakeskuses Kāo töötavate sotsiaaltöö spetsialistide näitel. Eesmärgist lähtuvalt on püstitatud uurimistöö aluseks järgmised uurimisküsimused:

- Milliste tööalaste teemadega seoses tekib sotsiaaltöö spetsialistidel enim probleeme ja vajatakse abi ning sekkumist?

- Milliseid tööalaseid toetusvorme on kogenud sotsiaaltöö spetsialistid Päevakeskuses Käo?
- Kas töötajate arvates on sotsiaaltöö supervisioon tõhus tööalane toetusvorm?
- Milline sotsiaaltöö supervisiooni vorm on sotsiaaltöö spetsialistide hinnangul kõige tõhusam?
- Millised on spetsialistide ettepanekud supervisiooni tõhustamiseks Päevakeskuses Käo?

## 2.3 Uurimismeetod, läbiviimine ja valimi kirjeldus

Teoreetilise lähtekohana on kasutatud kvalitatiivse uurimuse teooriat. Selle eripäraks on mõista olukordi pigem sõnaliste andmete kui mõõtmise kaudu ning uurida nähtusi nende loomulikus keskkonnas, mida inimesed neile on andnud (Laherand 2008: 16-17).

Kvalitatiivse uurimuse eesmärk on tundma õppida sotsiaalseid nähtusi uuritavate subjektide tõlgenduses (Strömpl 2004: 36). Kvalitatiivse uurimuse lähtekohaks on tegeliku elu kirjeldamine. Tähelepanu tuleb pöörata sellele, et tegelikkust ei saa meelevaldselt killustada, sündmused kujundavad üheaegselt üksteist ja on võimalik leida mitmesuunalisi suhteid. Selle kaudu saab avalikkuse ette tuua tõsiasju, selle asemel et tõestada juba olemasolevat (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2005: 152).

Uuring on läbi viidud kvalitatiivse uurimuse juhtumi (*case study*) analüüsi meetodil. Juhtumi analüüs keskendub põhjalikult teatud kindla juhtumi analüüsimisele ja mõtestamisele. Juhtumi analüüsi eeliseks on inimeste elu, kogemuste ja olukorra põhjalik kirjeldamine. Selle meetodi kasutamine muudab saadud andmed väärtuslikuks kuna annab võimaluse inimestel avaldada oma arvamust. (Sullivan 2001: 332)

Andmekogumismeetodina on kasutatud poolstruktureeritud intervjuud. Intervjuude läbiviimiseks koostati küsimustikud nii avatud, kui suletud küsimustega, mis annab võimaluse üldisemaks diskussiooniks. Kvalitatiivne poolstruktureeritud intervjuu võimaldab uurida inimeste kogemusi uuritava nähtuse kohta ja saada teada respondendi isiklikku kogemust ja hinnanguid (Hramtsova 2008: 31)

Suurem osa vastajatest soovis saada intervjuu küsimusi paber kandjal ja vastata kirjalikus vormis. Paljudel juhtudel oli sellise eelistuse põhjuseks asjaolu, et vastaja soovis küsimustesse süveneda ja põhjalikult vastata. Toodi ka välja kartus diktofoni ees. Samuti oli neid, kelle emakeeleks ei ole eesti keel ja nad kartsid, et ilma küsimustikuta ei ole nad võimelised suuliselt esitatavatest küsimustest vajalikul määral aru saama. Seega, respondentide soovile vastu tulles, jagasin intervjuu küsimused neile paber kandjal. Kirjaliku vormi kasutamine andis võimaluse saadud vastuseid omavahel võrrelda, analüüsida ja üldistada.

Intervjuu koosnes küsimustest, mis lähtuvalt uurimisküsimustest jaotusid neljaks teemaks (vt lisa 1).

1. Üldandmed.
2. Töölased küsimused.
3. Sotsiaaltöö supervisiooni ehk tööjuhendamisalased küsimused.
4. Küsimused supervisiooni tõhususe kohta.

Kogutud andmed on anonüümsed ning vastajate nimesid töös ei kasutata. Kvantitatiivselt analüüsitavad andmed kanti Microsoft Excel programmi ja esitati jooniste ning tabelitena. Kvalitatiivsete vastuste korral omistati igale respondendile kood (R1), (R2) jne., mida kasutatakse nende vastuste tsiteerimisel. Kodeerimisel kasutati intervjuude nummerdamist. Vastuste analüüsimiseks kodeeriti saadud kvalitatiivne materjal Microsoft Word programmis ning esitati uurimistulemuste analüüsi peatükis tsitaatidena kursiivkirjas kaldkriipsude vahel lõputöö ilmestamiseks.

Valim moodustati eesmärgist lähtuvalt ehk sihtgruppi silmas pidades. Üldkogumi moodustasid 25 sotsiaaltöö spetsialisti, kellele jagati intervjuu küsimused ja kes tegelevad igapäevaselt Päevakeskuses Käo klienditööga ehk teenusesaajatega.. Tagasi saadi analüüsimiseks 19 intervjuu küsimustikku. Vastajateks oli 17 sotsiaalpedagoogi, üks füsioterapeut ja üks muusikaterapeut. Kõik vastajad olid naised. Vastajate vanus jäi vahemikku 23 kuni 59 aastat. Keskmiseks tööstaažiks uuritavas asutuses oli vastajatel 3,7 aastat.

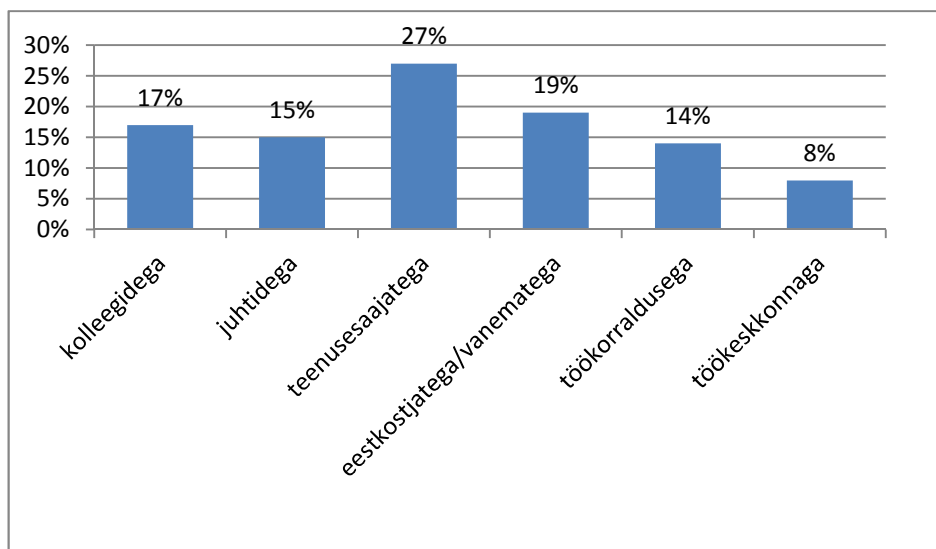
## 2.4 Uurimistulemuste analüüs ja arutelu

Peatükis analüüsitakse uurimisandmeid vastavalt püstitatud uurimisküsimustele. Kvalitatiivuurimuses võib arutelu olla ja reeglina ongi ühendatud eelneva analüüsiga, kuna uurija arutleb ja tõlgendab andmeid terve esitamise vältel (Strömpl 2015: 54).

### 2.4.1 Probleemide esinemise sagedus ja probleemsed teemad sotsiaaltöö spetsialistide jaoks

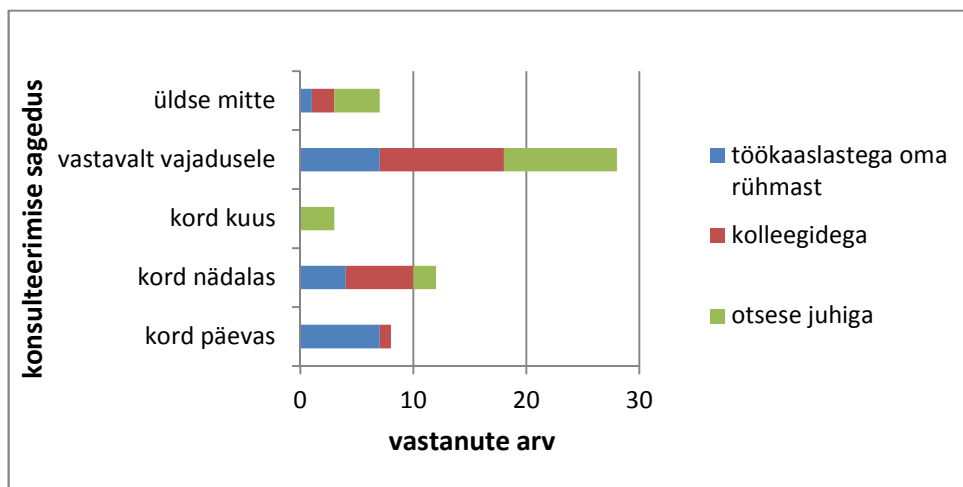
Uurimuses osalenutest 17 vastajat arvasid, et nende töös esineb vahetevahel probleeme. Üks vastaja leidis, et tema töö on sageli probleemne ja üks vastaja oli kindel, et tema töös probleeme ei esine mitte kunagi.

Kõige sagedamini esinevad probleemid seoses teenusesaajatega. Tulemus ei ole üllatav, sest teenusesaajatega viibitakse kõige rohkem koos ja tegeletakse nende igapäevase eluolu ja toimetulekuga, lõppeesmärgiga pakkuda kvaliteetset teenust. Teisel kohal on probleemid eestkostjate ja vanematega. Samuti esineb probleeme seoses kolleegide, juhtide ja töökorraldusega. Supervisiooni juhtimisfunktsioonist lähtuvalt vajavad töötajad piisavaid ja ülevaatlikke teadmisi asutuse töökorraldusest. See aitaks vältida probleeme seoses töökorraldusega. Kõige vähem mainiti kitsaskohti, mis puudutavad töökeskkonda (vt joonis 1).



**Joonis 1.** Spetsialistide jaoks probleemsed teemad (autori koostatud).

Igas ametis tekib paratamatult probleeme, mida töötaja tahaks teistega arutada. See on vajalik tööpingete maandamiseks, senikasutamata lahenduste proovimiseks, enesetaastamiseks ja kuhjunud sisemiste pingete väljarääkimiseks. Antud uuringust selgus, et enamasti on sellisteks teemadeks probleemsed kliendijuhtumid. Nende korral soovitakse abi töökaaslastelt ja juhtidelt. Üheks sagedasemaks viisiks teemadele lahenduse leidmisel on nende arutamine oma töökaaslastega rühma siseselt kord päevas. Teiste kolleegidega arutatakse probleeme vastavalt vajadusele. Paljudel juhtudel leiti, et vahetu juhiga probleeme pigem ei arutata (vt joonis 2).



**Joonis 2.** Probleemide arutamise sagedus (autori koostatud).

Järeldusena võib öelda, et tegemist on sellise ameti ja probleemidega, mida soovitakse arutada inimestega, kes on põhjalikult kursis käesoleval hetkel esinevate ja aktuaalsete probleemidega. Oluline on, et saaks kõige lähedasematelt töökaaslastelt abi ja toetust. Teemad, mis ei vaja kohest lahendamist või on pigem töökorralduslikku laadi, arutatakse läbi nende tekkimisel vastavalt vajadusele.

Samuti toodi välja juhtkonnaga suhtlemise probleemid.

*/ Küllaltki sageli suhtlemisel juhtidega sest tundub, et neile ei jõua alati kohale, mismoodi rühmades töö käib / (R5).*

### **Teemad, millega seoses soovitakse koolitatud superviisori abi**

Vastanutest kolm sotsiaaltöö spetsialisti arvasid, et nemad koolitatud superviisori abi ei vaja. Tekkinud probleemidele saadakse lahendused kolleegide ja juhtkonna abiga. Kõige sagedamini tuli vastustest välja, et asjatundja abi tuleks kasuks seoses kliendijuhtumite ja eestkostjatega tekkinud probleemidega. Samuti loodetakse leida paremaid lahendusi suhtlemisel juhtkonnaga / tööandjaga. Ära märgiti ka teemad, mis puudutavad koostööd kolleegidega ja meeskonnatöö parandamist (infoliikumist).

*/ Kuidas ennast kuuldavaks teha, et sa ei mõjuks nagu härjale punane rätik, vaid sinu palvetele, ettepanekutele suhtutakse lugupidavalt / (R5)*

Kolm vastajat sooviksid arutada koolitatud superviisoriga tööalase läbipõlemisega seotud teemasid, kuidas seda vältida ja sellega toime tulla.

Töötajad peavad oluliseks vajaduse tekkimisel saada abi kogenud ja professionaalselt superviisorielt. Oluline on, et superviisor suhtuks abivajajasse eelarvamustevabalt. Tänu neutraalsusele ja superviisori poolse isikliku hinnangu puudumisele superviseeritava osas, julgetakse end rohkem avada.

*/ Väline superviisor saab lähtuda faktidest, tal puuduvad oma eelistused kellegi, millegi suhtes / (R5).*

Kogenud superviisorina soovitakse üheksal juhul näha erikoolitusega sama ala töötajat. Kolm vastajat leiavad, et superviisor võiks olla erikoolitusega mingi seonduva ala töötaja ning ülejäänud seitsme vastaja jaoks ei oma superviisori tööalane taust tähtsust.

### **2.4.2 Kogemused ja eelistused sotsiaaltöö supervisiooni osas**

Küsitluse käigus selgus, et Päevakeskuses Käo töötavatele spetsialistidele on mõiste "supervisioon" ehk "tööjuhendamine" väga hästi tuttav. Üldiselt teatakse, mida see endast kujutab ja omatakse isiklikku kogemust nii asutusesisese toetusvormi kui ka sisseostetud variandi näitel. Samas soovitakse võimalusel osaleda supervisioonialasel koolitusel, mis aitaks sellest valdkonnast veel rohkem teada saada ning läbi koolitusel

osalemise muutuks suhtumine ja osataks näha võimalusi, mida sotsiaaltöö supervisiooni kaudu oma töös paremaks muuta.

Vastajad on teadlikud, et nende töökoht võimaldab neile soovi korral supervisiooni. Samuti ollakse kursis sellega, et asutuses on olemas isik, kes tegeleb supervisiooni korraldamisega. Kahe vastaja arvates Päevakeskuses Käo ei ole olemas inimest, kes tegeleks supervisiooni korraldamisega. Kuus respondenti vastasid, et nad täpselt ei tea, kes supervisiooni korraldamisega tegeleb. Seega tuleks tõsta töötajate teadlikkust organisatsioonisisest töökorraldusest, et töötajatel oleks ühtne arusaam, kes juhtkonnast vastutab töötajate pädevuse säilitamise ning arendamise eest.

Asutusesisestest toetusvormidest on arenguestlust kogenud 16 vastajat. Staažikama kolleegi juhendamist ehk mentorlust on respondentidest kogenud üheksa töötajat. Kovisioonil on osalenud kümme vastajat. Üheksa vastajat on saanud rühma tööjuhendamist ja ainult ühel vastajalt on kogemus seoses individuaalse tööjuhendamisega. Kaks vastajat arvasid, et nad ei ole kogenud ühtegi asutusesisest toetusvormi, mis tuleneb antud hetkel nende lühiajalisest töötamisest Päevakeskuses Käo.

Need kolm vastajat, kes eelistavad asutusesisest supervisiooni leidsid, et see aitab neil ennast kindlamini tunda. Viie vastaja jaoks ei oma tähtsust, kas tegemist on asutusesiseste toetusvormidega või mitte.

*/ Mõlemaid on vaja. Asutusesisene annab võimaluse jooksvate/kiiresti lahendust vajavate probleemide lahendamiseks ja analüüsiks / (R3).*

Ülejäänud 11 respondenti eelistasid asutusevälist supervisiooni viidates selle neutraalsusele ja konfidentsiaalsusele. Seega tuleks pakkuda töötajatele võimalust osaleda asutusest väljastpoolt sisseostetaval supervisioonil.

Asutusevälise ehk sisseostetava supervisiooni puhul on suurem osa vastajaid kogenud grupi supervisiooni. Kolm vastajat on saanud ka individuaalset supervisiooni.

Küsimusele, kas eelistate asutusesisest või asutusevälist superviisorit, vastati 14 respondendi poolt, et eelistatud on asutuseväline superviisor.



*/ Asutusevälisel superviisoril on oma nägemus probleemidest ja võib seoses sellega oma mõtteid edastada, mis võivad rohkem toimida / (R13).*

Asutusesisest superviisorit eelistas ainult üks vastaja, neli vastajat leidsid, et neil ei ole vahet, kes supervisiooni läbi viib. Uuringu käigus selgus, et vastajad eelistavad asutusevälist superviisorit seetõttu, et teda peetakse usaldusväärsemaks ja objektiivsemaks.

*/ Asutusevälist, sest inimene, kes teeb supervisiooni peaks olema neutraalne / (R7).*

### **2.4.3 Sotsiaaltöö supervisiooni tõhusus tööalase toetusvormina**

#### **Sotsiaaltöö spetsialistide arvamus supervisiooni vajalikkusest ja kasust**

Selle küsimuse puhul nägid 17 respondenti, et sotsiaaltöö spetsialistidele on supervisioon kindlasti töös väga vajalik. Kaks vastajat ei soovinud sellele küsimusele vastata. Viisid, kuidas see on kasulik, olid vastajate arvates järgmised.

*/ Supervisioon on väga kasulik ja vajalik spetsialistide jaoks. Supervisioon annab spetsialistidele uued teadmised, ideed, lahendused / (R11).*

*/ On, et näha ennast ka väljaspoolt ja et oleks supervisioon, et ei tekiks tööl läbipõlemist / (R7).*

*/ On kindlasti. Aitab paremini tundma õppida teisi meeskonnaliikmeid ja iseennast. Saab tagantjärgi analüüsida erinevaid situatsioone ja olukordi. Kuuleb teiste inimeste arvamust ja mõtteid / (R3).*

*/ On vajalik sisepingete puhul kolleegidega ja raskete kliendijuhtumite korral. On kasulik, sest lähendab koos töötavaid inimesi ja võimaldab lahendada probleeme / (R1).*

*/ Sotsiaaltöö spetsialistid saavad rääkida oma muredest/probleemidest ja võimalusel saavad teised supervisioonil osalejad omapoolseid ettepanekuid öelda / (R19).*

*/ Paneb mõtlema, mida ja milleks teen. Tõstab motivatsiooni / (R14).*

Sellest võib järeldada, et töötajad saavad supervisioonist abi ja toetust. Nad mõistavad, et enesepeegeldamine ja ka kolleegide mõtted, kogemused on võrdselt tähtsad uute ideede ja lahenduste genereerimisel.

### **Sotsiaaltöö supervisiooni mõju konkreetsete probleemide lahendamisele**

Selgus, et üheksa vastajat ei ole läbi supervisiooni jõudnud konkreetsete probleemide lahenduseni. Ülejäänud kümme vastajat leidsid, et mõnikord on see tõesti olnud abiks probleemsete olukordade lahendamisel. Toodi välja erinevaid probleeme, millede lahendamiseni on nad tänu supervisioonile jõudnud või on see protsess aidanud neid kaudselt jõuda lähemale lahendusele. Vastajad on välja toonud sellised teemad, mis näitavad, et haridusfunktsiooni täitva supervisiooni järele on vajadus olemas. Tänu sellele tõuseb erialane pädevus.

*/ Sain läbimängida kliendijuhtumit. Klient ei olnud küll minu rühmast aga ülevaate, kuidas toimima peaks, sain / (R5).*

*/ Mingi probleemi kaardistamine, selle nägemine teises valguses. Ressursside ja oskuste tekkimine probleemi lahendamiseks... / (R4).*

*/ Oleme teostanud juhtumikoosolekuid ning selle tagajärjel saanud situatsioone lahendada / (R14).*

*/ Olen saanud häid nõuandeid, kuidas probleemsete klientidega käituda ja töökaaslastega ka / (R2).*

Neljal vastajal on kõige sagedamini olnud supervisioon abiks teenusesaajate probleemse käitumisega toime tulekul või siis käitumise korrigeerimisel.

Järelikult läbi töö teadliku analüüsi ja ümberkorraldamise on võimalik võtta kasutusele meetmed töötaja arenguks. Uute töövõtete omandamine, oskuste lihvimine ja oma probleemide teadvustamine on lahenduste otsimisel abiks.

### **Sotsiaaltöö supervisioon tööalase stressi leevendajana**

Väidetavalt on sotsiaaltöö valdkond pingeterohke, vastutusrikas ja emotsionaalne, nõudes töötajalt keskendumist ja probleemidesse süvenemist. Uuringust selgus, et kõik vastajad, peale ühe, kogevad oma töös stressi. Tõdetakse, et tegemist on raske ametiga. Kümme vastajat leiab, et nende töö on väga stressirohke. Kaheksa respondendi arvates esineb nende töös stressi aegajalt, olenevalt olukorrast ja päevast.

*/ On stressi igapäevastes tegevustes. Sõltub ka enda tujust ja väsimuse astmest / (R1).*

*/ Arvan, et piisavalt, ent samas on töö loominguline ja kordumatu.../ (R4).*

*/ 10-st 8 palli/ (R10).*

*/ Töö on stressirohke, vastutus on suur / (R19).*

Töötajad on teadlikud sellest, et nende töö on stressirohke ja samuti näevad ohtu tööalaseks läbipõlemiseks. Ühe viisina tööalase stressiga toimetulekuks nähakse sotsiaaltöö supervisiooni. Suurem osa vastanutest hindab sotsiaaltöö supervisiooni toetavat funktsiooni kui tööalase stressi leevendajat kõrgelt ning leiab, et antud funktsioon toetab neid aidates toime tulla enese sisemaailmaga.

#### **2.4.4 Sotsiaaltöö spetsialistide hinnang erinevate supervisiooni vormide tõhususele**

Küsimusele, milline supervisioon on kõige tõhusam, vastati kaheksal juhul, et väljastpoolt sisseostetav. Asutusesisest supervisiooni peab tõhusaks neli vastajat. Mõlema vormi tõhususes ei kahtle kuus vastajat. Üks vastaja on kindel, et kumbki supervisioon ei ole tema jaoks tõhus tööalase toetusvormina.

Kõige tõhusamaks supervisioonivormiks peetakse rühma supervisiooni, sest see võimaldab saada aimu teiste osalejate mõtetest ja ideedest ning esile kerkib rohkem erinevaid arvamusi. Need viis vastajat, kes peavad tõhusaks individuaalset supervisioonivormi, tõid põhjendusena välja asjaolu, et selle puhul on ennast kergem avada ja tänu sellele laheneks probleem paremini. Kolm respondenti näevad mõlemat vormi enda jaoks tööalaselt tõhusana, sest olenevalt situatsioonist vajatakse

probleemide lahendamiseks suuremat hulka kogemusi või siis just vastupidi - intiimsemat ja individuaalsemat lähenemist. Neli vastajat peavad tõhusaks aga kollektiivi supervisiooni. Üks vastaja nentis, et ta peab kollektiivi supervisiooni kõige tõhusamaks seetõttu, et tal puudub kogemus seoses teiste supervisioonivormidega.

#### **2.4.5 Sotsiaaltöö spetsialistide ettepanekud sotsiaaltöö supervisiooni tõhustamiseks Päevakeskuses Kão**

Ettepanekuid tehti kümne vastaja poolt, ülejäänud üheksa respondenti ei osanud omapoolseid ettepanekuid välja tuua.

Ettepanekuid asutusesisese supervisiooni osas ei tehtud. Küll aga oli soovitusi organisatsioonivälise ehk sisseostetava supervisiooni toimumisviisi, sageduse, regulaarsuse ja kohustuslikkuse osas. Väga paljudes vastustes toodi välja soovitusena muuta sisseostetav asutuseväline supervisioon kohustuslikuks ning sagedusena sooviti vähemalt seda saada üks kord kvartalis.

*/ Võiks olla regulaarne ja kohustuslik (asutuseväline). Uutele töötajatele tuleks tutvustada, mis see on / (R3).*

*/ Võiks regulaarselt toimuda. Oluline oleks motiveerida neid, kes sellest huvitatud pole.../ (R4).*

*/ Regulaarsus võiks olla kord kvartalis. Erandkorralised juhtumid võiks saada mõne päeva või nädalajooksul lahendatud / (R5).*

*/ Teha väljastpoolt sisseostetav supervisioon kohustuslikuks, ehk oleks rohkem inimesi huvitatud selles osalema / (R14).*

*/ Oleks vaja individuaalset asutusevälist supervisiooni / (R8).*

Respondentide hulgas oli ka neid, kelle arvates on piisavaks asutusesisesed toetusvormid.

*/ Piisab, et toimuvad arenguveestlused / (R1).*

Kogetud supervisioonist lähtuvalt leiti ka seda, et juhtide osalemine rühma supervisioonides, mis on asutusse sisseostetud, ei tule kasuks supervisiooni õnnestumisele.

*/ Võiks olla vahel ilma tööandjata (juhtkonnata), kuna töötajad oma tõelisi muresid kipuvad hoidma muidu endasse / (R6).*

Seega võiks läbiviidav supervisioon aset leida võimalikult sarnaste tööülesannetega tegelevate inimeste vahel. Töötajal ei tohi tekkida supervisioonil osaledes tunnet, et ta ei või omi mõtteid, arvamusi ja ideid välja öelda, sest sellele võib järgneda juhtkonna poolne hinnang ja vääritimõistmine. Supervisiooni õnnestumiseks peab töötaja saama end tunda antud protsessis turvaliselt.

## KOKKUVÕTE

Igapäevane töö erivajadusega inimestega ning nende probleemide lahendamisele kaasaaitamine on emotsionaalselt kurnav ja väsitav. See nõuab sotsiaaltöö spetsialistidelt head tööks ettevalmistust, teadlikkust endast ja ametist. Teistele inimestele kvaliteetse teenuse pakkumine on väga vastutusrikas. Seetõttu on oluline, et sotsiaalvaldkonna spetsialistidel oleks vajadusel sotsiaaltöö supervisioon ehk tööjuhendamine kättesaadav.

Lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada sotsiaaltöö supervisiooni kui tööalase toetusvormi tõhusus Päevakeskuses Käo töötavate sotsiaaltöö spetsialistide näitel. Lõputöö eesmärgi täitmiseks ja uurimisküsimustele vastamiseks viis töö koostaja läbi kvalitatiivse uuringu Päevakeskuses Käo töötavate sotsiaaltöö spetsialistide hulgas.

Lõputöö teoreetilises osas antakse ülevaade erinevatest sotsiaaltöö supervisiooni mõiste definitsioonidest, sisust ja olemusest läbi erinevate supervisiooni uurijate teoreetilise käsitluse. Kirjeldatakse supervisiooni erinevaid funktsioone ja vorme. Tutvustatakse organisatsioonisiseseid supervisiooni toetusvorme. Kirjeldatakse supervisiooni protsessi ja vaadeldakse superviisori rolli ning pädevust. Uurimustöö empiirilises osas tutvustatakse lühidalt asutust, mille näitel on antud uurimus koostatud ja töö autor kirjeldab Päevakeskuses Käo kasutusel olevaid toetusvorme töötajatele. Samuti antakse ülevaade uuringust, selle läbiviimisest ja uurimisandmete analüüsist ning tehakse järeldused.

Läbi analüüsi leiti kinnitus üldlevinud seisukohale, et sotsiaalvaldkonna spetsialistid peavad toime tulema pingeliste ja palju inimressurse nõudvate situatsioonidega. Andmeid analüüsides selgus, et Päevakeskus Käo spetsialistid peavad oma töös sageli tegelema erinevate probleemsete teemadega, mille lahendamisel loodetakse nii töökaaslaste, kolleegide, juhtkonna kui ka väljastpoolt tulevale professionaalsele abile. Olenevalt probleemist ja selle raskusastmest vajatakse sekkumist ja toetust ning

võimalust probleemi kõrvalt vaadelda. Uuringus osalenud respondendid omavad kogemust nii asutusesiseste supervisioonivormide kui ka asutusest väljastpoolt sisseostetava supervisiooni osas. Uuringust selgus, et töötajad on rahul asutusesiseste toetusvormide tõhususega ning ettepanekuid selles osas ei tehtud. Vastanud soovivad, et ka asutuseväline ehk sisseostetav supervisioon muutuks neile kättesaadavamaks ja regulaarseks. Läbi selle loodetakse omandada paremaid teadmisi ja oskusi igapäevatööga toimetulekuks. Tehti ettepanek muuta spetsialistidele suunatud asutuseväline supervisioon kohustuslikuks, mis tagaks töötajale võimaluse supervisioonil osaleda. Kõige tõhusamaks peetakse supervisiooni, kus osalevad samade tööülesannetega spetsialistid. Seega tuleks võimaldada spetsialistidele supervisiooni, kus ei osale juhtkonnaliikmed, kelle kohalolek võib pärssida töötajatepoolset mõtete avaldamist.

Lõputööd tutvustatakse uuringus osalenud asutuse juhtkonnale ja spetsialistidele. Käesolevat tööd saab kasutada uuringus osalenud asutuse spetsialistidele tööalaste toetusvormide tõhustamiseks, võttes arvesse vastanute hinnanguid sotsiaaltöö supervisiooni tõhususe kohta. Sotsiaaltöö supervisioon on üks võimalustest, kuidas pakkuda personalile toetavamalt töökeskkonda, mis võimaldab tõsta organisatsiooni sisemist efektiivsust ja parandada teenusesaajatele mõeldud teenuseid.

## VIIDATUD ALLIKAD

**Arusaar, K.** 2013. Supervisioon kui professionaalse arengu toetamise võimalus. [http://andragoogika.tlu.ee/?page\_id=476] 15.03.2015.

**Brown, A. G., Bourne, I.** 1996. The Social Work Supervisor. Open University Press. [https://books.google.ee/books?id=TnJEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=et&source=gbs\_ge\_summary\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false] 15.03.2015.

Best practice standards in social work supervision. 2013. National Association of social workers [http://www.naswdc.org/practice/naswstandards/supervisionstandards2013.pdf] 01.02.2015.

**Davys, A., Beddoe, L.** 2010. Best Practice in Professional Supervision. A Guide for the Helping Professions. London: Jessica Kingsley Publishers.

**Elenurm, T.** 2014. Supervisioon aitab inimestel töörõõmu taastada. [http://tarbija24.postimees.ee/2666014/supervisioon-aitab-inimestel-tooroomu-taastada] 14.03.2015.

**Gern, H., Tõnismäe, E.** Mentorlus kui kasutamata võimalus organisatsiooni kultuuri, teadmusjuhtimise ja intelligentse organisatsiooni arendamisel. [www.pare.ee/files/Helle\_Gern.doc] 18.05.2015.

**Hawkins, P., Shohet, R.** 2006. Supervision in the helping professions. Maidenhead: Open University Press.

**Hirsijärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P.** 2005. Uuri ja Kirjuta. Tallinn: Medicina.

**Howe, K., Gray, I., L.** 2013. Effective supervision in social work. London: Sage Publications.



**Hramtsova, O.** 2008. Supervisioon: Tartu linna sotsiaaltöötajate kogemused ja ootused. TÜ sotsioloogia ja sotsiaalpoliitika instituut. (Magistritöö).  
[<http://www.eswa.ee/index.php?picfile=234>] 19.05.2015.

**Jauhiainen, R., Eskola, M.** 1994. Ryhmäilmiö. WSOY (kaudviide).

**Kadushin, A.** 1992. Supervision in Social Work. New York: Columbia University Press (kaudviide).

**Kadushin, A., Harkness, D.** 2002. Supervision in social work. New York: Columbia Press.

**Karvinen, S.** 1993. Kehittävä työnohjaus sosiaalityön reflektiivisen ammatillisuuden edistäjänä - työnohjausteorian hahmotusta Kuopion yliopisto. University of Kuopio (kaudviide).

**Korp, E. Rääk, R.** 2004. Lastekaitsetöö kohalikus omavalitsuses. Käsiraamat. Tallinn: EV Sotsiaalministeerium, Tervise Arengu Instituut [[http://www.eatl.ee/wp/wpcontent/uploads/Lastekaitsetoeetaja\\_20kasiraamat.pdf](http://www.eatl.ee/wp/wpcontent/uploads/Lastekaitsetoeetaja_20kasiraamat.pdf)] 17.05.2015.

**Käsi, E.** 2000. Tööjuhendamine sotsiaaltöös. Tallinna Pedagoogikaülikool sotsiaaltöö osakond. (Magistritöö).

**Laherand, M-L.** 2008. Kvalitatiivne uurimisviis. Tallinn.

**Maslach, C., Leiter, M. P.** 2007. Läbipõlemine: mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks. Tallinn: Väike Vanker.

**Merkuljeva, T., Vesso, S.** 2013. Lastekaitsetöötajatele suunatud supervisiooni väljatöötamine. Rahvusvaheline Supervisiooni ja Coachingu Instituut. Tallinn.

**Narusson, D.** 2006. Jõustamisest sotsiaaltöö praktikas. Juhtumikorralduse käsiraamat. EV Sotsiaalministeerium. TÜ Pärnu kolledž  
[[http://www.eatl.ee/wp/wpcontent/uploads/Juhtumikorralduse\\_k%C3%A4siraamat.pdf](http://www.eatl.ee/wp/wpcontent/uploads/Juhtumikorralduse_k%C3%A4siraamat.pdf)]  
10.03.2015

**Niskanen, P., Sorri, P., Ojanen, M.** 1997. Kuidas aidata aitajat. Psühhiaatriline juhendamine. Tartu: Tartu Ülikooli Psühhiaatrikliinik.

Positiivsed suunad uues lastekaitseaduses. 2014. Tallinn: EV Sotsiaalministeerium.  
[<https://www.sm.ee/et/positiivsed-suunad-uues-lastekaitseaduses>] 17.05.2015.

**Proctor, B.** 2008. Group supervision. A guide to creative Practice. London: Sage Publications.

Päevakeskus Käo arengu- ja katseajavestluse läbiviimise kord 2014. Kinnitatud Päevakeskus Käo direktori käskkirjaga nr 1-4/29, 19.12.2014.

Päevakeskus Käo kvaliteedi käsiraamat. Päevakeskus Käo. Tallinn.

Päevakeskus Käo üldinfo. [[www.kaokeskus.ee/?top\\_id=3](http://www.kaokeskus.ee/?top_id=3)] 12.04.2015.

**Rääk, R.** 2013. Supervisioonist sotsiaal- ja lastekaitsetöötajatele. Sotsiaaltöö, nr. 4, lk 53-56.

**Selg, M.** 2006. Superviseerimine ehk tööjuhendamine Eesti sotsiaaltöös – arutamist vajav teema. Sotsiaaltöö, nr 4, lk 10-16.

**Strömpl, J.** 2004. Kvalitatiivsete meetodite kasutamise võimalustest sotsiaaltöö uurimisel. Sotsiaaltöö, nr. 2, lk 36-38.  
[[http://vana.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/V2ljaanded/Sotsiaalto\\_ajakiri/2004/Sotsiaalto\\_2004\\_2.pdf](http://vana.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/V2ljaanded/Sotsiaalto_ajakiri/2004/Sotsiaalto_2004_2.pdf)] 15.04.2015.

**Strömpl, J.** 2015. Andmete kogumine, analüüsimine ja esitamine (PowerPoint slaidid).  
[<https://moodle.ut.ee/mod/folder/view.php?id=183383>] 15.04.2015.

**Sullivan, J. T.** 2001. Methods of social research. USA. Harcourt College Publishers.

Supervisioonist. Eesti Supervisiooni ja Coachingu Ühing.  
[<http://supervisioon.ee/supervisioonist/>] 21.02.2015.

Supervisioon. Moreno Keskus. [<http://www.morenokeskus.ee/Supervisioon>]  
20.02.2015.

**Tael, I.** Supervisioon. [<http://ingetael.weebly.com/supervisioon.html>] 01.02.2015.

**Tamm, T.** 2008. Ametikasv ja professionaalsus. Tallinn: TLÜ kirjastus.

**Travers, A. W.** 1988. Supervision: techniques and new dimensions. New Jersey: Prentice Hall.

**Tsui, M.** 2005. Social work supervision. Contexts and Concepts. California: Sage Publications.

**Vana, T.** 2013. Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs ja ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks. Tallinn: EV Sotsiaalministeerium. [[https://www.sm.ee/sites/default/files/contenteditors/Ministeerium\\_kontaktid/Uuringu\\_ja\\_analuusid/Sotsiaalvaldkond/sotsiaalteenuste\\_kvaliteet\\_uuringu\\_l6pparuanne.pdf](https://www.sm.ee/sites/default/files/contenteditors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/Sotsiaalvaldkond/sotsiaalteenuste_kvaliteet_uuringu_l6pparuanne.pdf)] 15.05.2015

**Wonnacott, J.** 2012. Mastering social work supervision. London: Sage Publications.

Üliõpilaste kirjalikud tööd. 2012. Metoodiline juhend. Pärnu: TÜ Pärnu kolledž.

# LISAD

## Lisa 1. Intervjuu küsimused sotsiaaltöö spetsialistile

### Lugupeetud kolleeg!

Viin läbi uurimuse seoses lõputöö koostamisega. Uurimus on suunatud sotsiaaltöö supervisiooni ehk tööjuhendamise tõhususe välja selgitamiseks toetudes sotsiaaltöö spetsialistide hinnangule. Saadud andmeid kasutan lõputöös, mis valmib Tartu Ülikooli Pärnu kolledži sotsiaaltöö korralduse osakonnas, sotsiaaltöö ja rehabilitatsiooni korralduse erialal. Teemaks on „Sotsiaaltöö supervisiooni tõhusus Päevakeskus Käo näitel“. Kõik vastajad jäävad anonüümseks, Teie vastused on konfidentsiaalsed ja neid kasutatakse ainult lõputöö tarbeks.

Palun võtke seda küsimustikku kui kirjalikku intervjuud ja vajadusel vastake jutustavas vormis.

Täna Teid meeldiva koostöö eest!

Hille Rao

## KÜSIMUSTIK

### I ÜLDANDMED

#### 1. Sugu

☐ N

☐ M

#### 2. Vanus

#### 3. Ametikoht

#### 4. Kaua olete töötanud antud ametikohal?

### II TÖÖALASED KÜSIMUSED

#### 5. Kas Teie töös tuleb ette probleeme?

☐ jah, sageli

☐ vahetevahel

☐ mitte kunagi

## Lisa 1 järg

### 6. Probleemid tekivad seoses

- ☐ kolleegidega
- ☐ juhtidega
- ☐ teenusesaajatega
- ☐ eestkostjatega/vanematega
- ☐ töökorraldusega
- ☐ töökeskkonnaga

### 7. Kui sageli arutate oma tööalaseid probleeme (pange rist sobivasse kohta)

	Kord päevas	Kord nädalas	Kord kuus	Vastavalt vajadusele	Üldse mitte
Töökaaslastega oma rühmast					
Kolleegidega					
Otsese juhiga					

### 8. Milliste probleemide lahendamisel vajate kõige rohkem abi?

### 9. Kui stressirohkeks Te peate oma tööd?

## II SUPERVISIOONI EHK TÖÖJUHENDAMISALASED KÜSIMUSED

### 10. Kui hästi on Teile tuttav mõiste „supervisioon“ ehk „tööjuhendamine“?

### 11. Kas Te sooviksite võimalusel osaleda supervisioonialasel koolitusel, et sellest rohkem teada saada?

### 12. Milliste tööalaste probleemide tekkimisel sooviksite saada abi koolitatud superviisorilt ehk tööjuhendajalt?

### 13. Kas ja mil viisil on Teie arvates sotsiaaltöö spetsialistidele nende töös supervisioon vajalik ja kasulik?

### 14. Kas Teil on vajadusel võimalik saada supervisiooni?

### 15. Millist asutusesisest supervisiooni olete kogenud

- ☐ Arenguvestlus (*regulaarne vestlus 1 kord aastas juhi ja töötaja vahel*)
- ☐ Mentorlus (*uuel töötajal on sisseelamisperioodil juhendajaks staažikam kolleeg*)

## Lisa 1 järg

- ☐ Kovisioon (*kolleegidevahelised kohtumised, mida juhendab üks kolleegidest ja mille käigus töötatakse läbi tööga seotud juhtumid, näit. case-koosolekud*)
- ☐ Individuaalne tööjuhendamine (*regulaarne kohtumine töötaja ja juhi vahel*)
- ☐ Rühma tööjuhendamine (*regulaarne kohtumine juhi ja töötajate rühma vahel, näit. iganädalased koosolekud*)

### 16. Millisel asutusevälisel ehk sisseostetaval supervisiooni olete osalenud?

- ☐ Individuaalne
- ☐ Rühma

### 17. Kas Te eelistate asutusesisest või asutusevälist (sisseostetavat) supervisiooni? Põhjendage

### 18. Kas Te eelistate asutusesisest või asutusevälist superviisorit? Põhjendage

### 19. Kas superviisor peaks olema

- ☐ erikoolitusega sama ala töötaja
- ☐ erikoolitusega mingi seonduva ala töötaja

## IV KÜSIMUSED SUPERVISIOONI TÕHUSUSE KOHTA

### 20. Kas Teie arvates on tõhusam? Põhjendage

- ☐ asutusesisene supervisioon
- ☐ väljastpoolt sisseostetav supervisioon
- ☐ mõlemad on võrdselt tõhusad
- ☐ kumbki ei ole minu jaoks tõhus

### 21. Milline supervisiooni vorm on Teie arvates kõige tõhusam? Põhjendage

- ☐ Individuaalne supervisioon
- ☐ Rühma supervisioon
- ☐ Paaris (vastastikune)
- ☐ Kollektiivi supervisioo

**Lisa 1 järg**

**22. Kas tänu supervisioonile olete leidnud lahendusi tööalastele probleemidele?**

- ☐ Jah, alati
- ☐ Mõnikord
- ☐ Ei, ma ei ole sellest abi saanud

**23. Milliste probleemide lahendamisele on supervisioon kaasa aidanud? Tooge näiteid.**

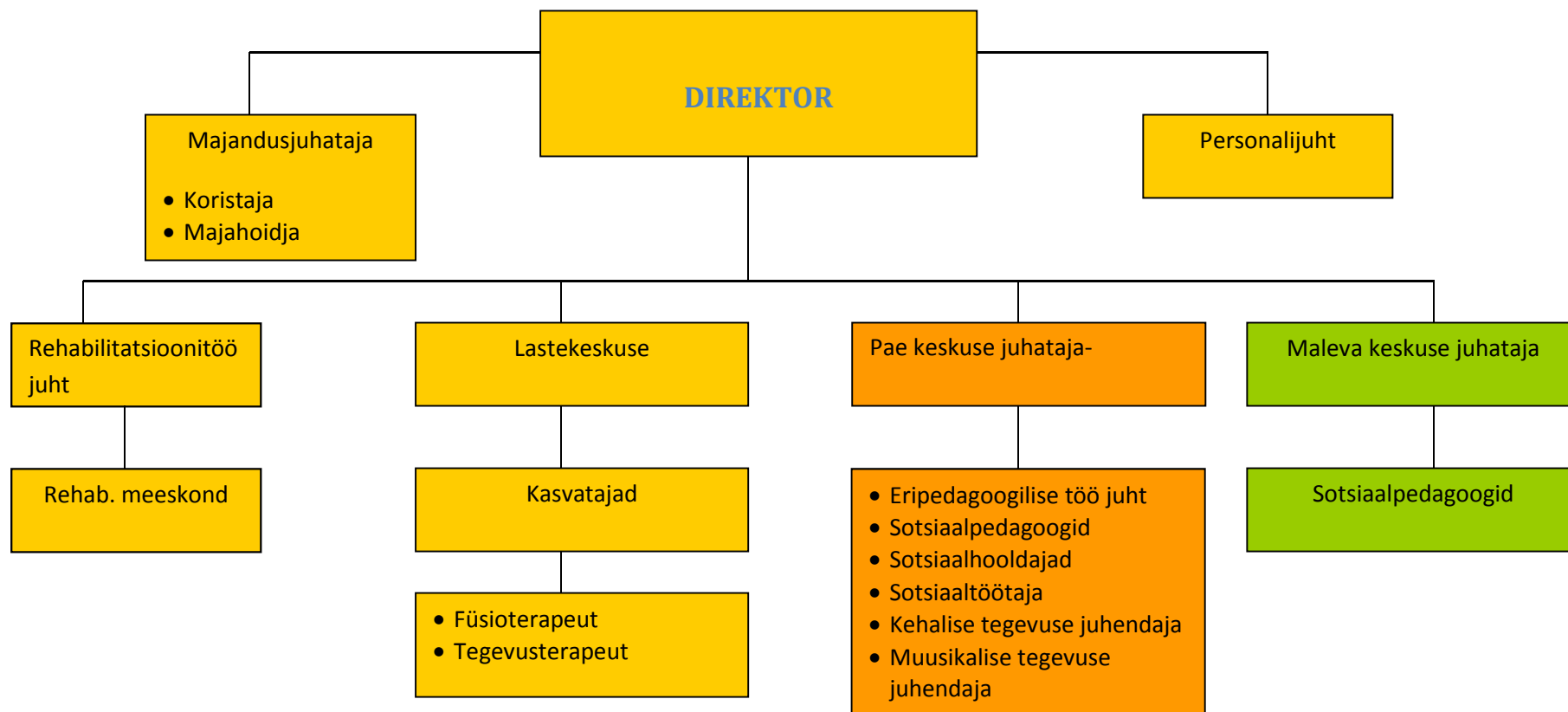
**24. Kirjeldage, millisel viisil Teie arvates aitab supervisioon Teil muuta oma tööd tõhusamaks?**

**25. Kas ja mil viisil supervisioon aitab Teil leevendada tööalast stressi?**

**26. Kas olete rahul supervisiooni toimumise sagedusega?**

**27. On Teil ettepanekuid supervisiooni tõhustamiseks Päevakeskuses Käo**  
*(abiküsimused: regulaarsus, kohustuslikkus, töötajate teadlikkuse tõstmine jne.)?*

## Lisa 2. Päevakeskus Käo struktuur





## **SUMMARY**

### **THE EFFICIENCY OF SOCIAL WORK SUPERVISION BASED ON THE EXAMPLE OF KÃO DAY CARE CENTRE**

Hille Rao

The theme of the final paper is “The Efficiency of Social Work Supervision Based on the Example of Kão Day Care Centre”. The theme is very topical because the work of the specialists in the area of social welfare is stressful and responsible, and it is necessary to find out how the specialists of this area could be supported in their work.

The goal of the final paper is to find out the efficiency of social work supervision as a form of professional support based on the example of the specialists working in Kão Day Care Centre.

To achieve the goal of the final paper the author establishes research tasks as follows:

- To study and describe theoretical aspects of the social work supervision in the theoretical part of the paper;
- To give an overview of social work supervision in Kão Day Care Centre;
- To make a schedule of interviews and prepare a questionnaire to study the efficiency of supervision, collect data and analyse it;
- To draw conclusions and make recommendations to the social welfare specialists in order to increase the efficiency of supervision.

The qualitative research method is used in the compilation of this paper. The semi-structured interview is used as the data collection method. The sample of respondents includes social welfare specialists, who deal with client service every day.

The theoretical part of the final paper gives an overview of the different definitions of the term - social work supervision, its content and essence in the theoretical discussions of supervision by different research scientists. Different functions and forms of supervision are described. The supportive forms of supervision in the organisation are introduced. The supervision process is described and the supervisor's role and competency is observed. In the empirical part of the paper the institution engaged in the survey and the supportive measures for the employees of Kăo Day Care Centre are described by the author. A survey of the research, the process of carrying out the research and the analysis of the received research data are described and conclusions are drawn.

According to the analysis, the widely-spread belief that the specialists of social welfare have to deal with stressful situations that require major human resources is proved. The analysis of the data showed that the specialists of Kăo Day Care Centre have to deal with many problematic issues, solution of which often depends on the assistance provided by colleagues, the management and professional help from outside the institution. Depending on the problem and its level of severity, interference and support, including the observation of the problem from aside may be required. The respondents involved in the survey have the experience of supervision forms in the institution and supervision bought in from outside the establishment. The survey proves that the employees are satisfied with the efficiency of the supporting forms inside the institution and no suggestions were put forward. The respondents want to have a better and regular access to the bought-in supervision service from outside the institution. Via the above-mentioned options they hope to acquire better knowledge and skills to manage their everyday work. Supervision with the participation of supervisors, who perform the same duties is considered most efficient. A recommendation is suggested to make the supervision from outside the institution mandatory for the specialists to guarantee an employee participation in the supervision. The respondents think that the supervision is most effective when specialists with the same duties take part in it. Hence, specialists should have a chance to take part in supervision, excluding the members of the management, as their presence may hinder the expression of ideas by the employees.

The final paper will be presented to the management and the specialists of the institution involved in the survey. The paper enables to make the supporting forms of professional assistance more effective, based on the opinions of the respondents about the efficiency of the supervision of social work. The social work supervision is one option to offer the personnel a more supportive work environment in order to increase the efficiency inside the organisation and improve the services targeted to the recipients of the service.

**Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Hille Rao, sündinud 28.05.1982 a.,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose – „Sotsiaaltöö supervisiooni tõhusus Päevakeskus Käo näitel“, mille juhendaja on Tiiu Kamdron,

1.1 reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2 üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, **15.05.2015**